

SKRIPSI

PELAYANAN PERUSAHAAN DAERAH (PD) PARKIR KOTA MAKASSAR: STUDI KASUS DUA LOKASI



EVIANA KARTINI

E211 11 005

UNIVERSITAS HASANUDDIN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

JURUSAN ILMU ADMINISTRASI

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA

2015

SKRIPSI

**PELAYANAN PERUSAHAAN DAERAH (PD) PARKIR
KOTA MAKASSAR: STUDI KASUS DUA LOKASI**

EVIANA KARTINI

E211 11 005



**Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Hasanuddin**

**UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
2015**



UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA

ABSTRAK

Eviana Kartini (E21111005), Pelayanan Perusahaan Daerah (PD) Parkir Kota Makassar: Studi Kasus dua Lokasi, XX + 93 Jumlah Halaman + 1 tabel + 2 gambar + 18 daftar pustaka (1991-2014). Dibimbing oleh Bapak Prof. Deddy T. Tikson, M.Sc., Ph.D dan Bapak Prof. Dr. Muh. Akmal Ibrahim, M.Si.

Pelayanan yang berkualitas untuk memenuhi kebutuhan yang diinginkan masyarakat merupakan *output* kinerja yang wajib dipenuhi oleh pemerintah. Salah satu contoh bentuk pelayanan pemerintah di kota Makassar dapat dilihat dari mutu pelayanan parkir Perusahaan Daerah (PD) Parkir Makassar Raya. Parkir merupakan kebutuhan masyarakat yang memiliki aktivitas ekonomi tinggi. Kualitas pelayanan parkir yang baik akan meningkatkan retribusi ke pemerintah daerah.

Kualitas pelayanan menjadi hal penting pada aktivitas parkir sehingga dijadikan alasan untuk dilakukannya penelitian ini. Penelitian bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan Perusahaan Daerah (PD) Parkir Kota Makassar, dan faktor-faktor apa yang berpengaruh terhadap pelayanan parkir. Penelitian dilakukan di dua lokasi yang terdiri dari tiga halaman parkir yang ada di kota Makassar meliputi Kantor Walikota Makassar, Alaska, dan Kantor Polisi Sektor Panakkukang pada bulan Februari 2015. Metode penelitian yang digunakan adalah metode studi khusus.

Hasil kajian menunjukkan bahwa pelayanan parkir yang ditangani oleh Perusahaan Daerah (PD) Parkir Makassar Raya belum optimal. Sarana dan prasarana serta fasilitas pendukung lain yang ada di kantor maupun di beberapa titik parkir yang belum memadai, penertiban parkir liar dan penertiban penggunaan atribut lengkap bagi juru parkir resmi yang kurang maksimal, dan pemberian pelayanan yang tidak sesuai dengan peraturan daerah yang berlaku seperti pungutan tarif parkir beserta cara pemungutannya, menjadi faktor penyebab.

Kata Kunci: Pelayanan Parkir, Kualitas Pelayanan Parkir, Faktor yang Berpengaruh Terhadap Pelayanan Parkir.



UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA

ABSTRACT

EvianaKartini (E21111005), Regional Corporate Services (PD) Parking Makassar: A Case Study of two Locations, XX + 93 Number of Pages + 1 table + 2 pictures + 18 bibliography (1991-2014). Supervised by Prof. Deddy T. Tikson, M.Sc., Ph.D., and Prof. Dr. Muh.Akmal Ibrahim, M.Sc.

The Quality service to fulfill the people needs is output performance that must be fulfilled by the government. One example of the form of government services in the city of Makassar can be seen from parking quality of service of Regional Company of Makassar Raya. Parking is needs of the people which has high economic activity. The good quality of parking service will increase retribution to regional government.

The quality of the service becomes an important things on the activity of parking so that It is used as an excuse to do this research. The research aims to understand how the quality of service of Regional Company of Makassar Raya in Makassar and the factors that influence the parking service. Research is done in two locations consisting of three parking lots in Makassar which includes the Mayor Office of Makassar, Alaska, and Police office of Panakukang on February 2015. Case study method was applied in this research.

The results showed that parking service of Regional Company of Makassar Raya has not optimal yet. Proper facilities and support facilities for other was in the office and at some point of parking lots has not done enough, illegal parking control and controlling of a complete attribute for parking officer official who less than maximum, and the provision of service which are not based on regional regulation as parking money with the demand, being the factors causes.

Keywords: Internet Services, Internet Service Quality, Influential Factors Of Services Centre.



UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Eviana Kartini
NPM : E211 11 005
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **"Pelayanan Perusahaan Daerah (PD) Parkir Kota Makassar: Studi Kasus Dua Lokasi"**, benar-benar merupakan hasil karya pribadi dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Makassar, 28 Mei 2015



Eviana Kartini
E211 11 005



UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : EVIANA KARTINI
NIM : E21111 005
Program Studi : ADMINISTRASI NEGARA
Judul Penelitian : PELAYANAN PERUSAHAAN DAERAH (PD) PARKIR KOTA
MAKASSAR: STUDI KASUS DUA LOKASI

Telah diperiksa oleh Ketua Program Studi Administrasi Negara dan Pembimbing serta dinyatakan layak untuk diajukan ke Sidang Skripsi Program Studi Administrasi Negara Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin

Makassar, 28 Mei 2015

Menyetujui :

Pembimbing I,

Prof. Deddy T. Tikson, Ph.D
Nip.19481202 198103 1 001

Pembimbing II,

Prof. Dr. Muh. Akmal Ibrahim, M.Si
Nip. 19601231 198601 1 005

Mengetahui :

Ketua Jurusan Ilmu Administrasi,

Dr. Hj. Hasniati, M.Si
Nip. 19680101 1997022001



UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

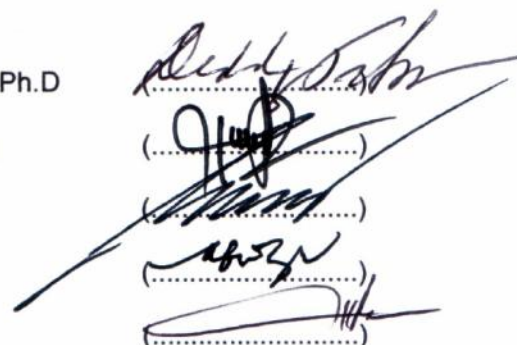
Nama : EVIANA KARTINI
NPM : E211 11 005
Program Studi : ADMINISTRASI NEGARA
Judul Tugas Akhir : PELAYANAN PERUSAHAAN DAERAH (PD) PARKIR KOTA
MAKASSAR: STUDI KASUS DUA LOKASI.

Telah dipertahankan di hadapan Sidang Penguji Skripsi Program Administrasi Negara
Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin,
pada hari Kamis, 04 Mei 2015.

Makassar, 04 Mei 2015

Penguji Skripsi

Ketua Sidang : Prof. Deddy Tiksnawadi Tikson, M.Sc., Ph.D
Sekretaris Sidang : Prof. Dr. H. Muh. Akmal Ibrahim, M.Si
Anggota : 1. Drs. La Tamba, M.Si
2. Drs. Ali Fauzy Ely, M.Si
3. Drs. Adnan Nasution, M.Si



(.....)
(.....)
(.....)
(.....)

KATA PENGANTAR

Shaloom,

Salam Sejahtera bagi kita sekalian.

Segala Puji Syukur hanya bagi Allah Tri Tunggal di tempat yang maha tinggi atas curahan Kasih dan Penyertaan-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik. Sungguh Sukacita luar biasa yang penulis rasakan, ketika dalam penyusunannya banyak kendala yang dihadapi namun pada akhirnya semua dapat diselesaikan seperti Firman-Nya yang mengatakan “Apapun juga yang kamu perbuat, perbuatlah dengan segenap hatimu seperti untuk Tuhan dan bukan untuk manusia. Karena semua akan Indah pada waktu-Nya”.

Melalui kesempatan ini juga, pertama-tama penulis ingin menyampaikan rasa syukur dan terima kasih yang sebesar-besarnya terhadap kedua orang tua terkasih Petrus (Ayah) dan Esterlina (Ibu), yang selama ini telah membesarkan, mendidik, memberikan dorongan semangat, motivasi serta dukungan doa dan materi. Terkhusus buat ayahanda yang selama proses perkuliahan sampai proses penyusunan skripsi ini sangat banyak membantu dalam menyelesaikan segala hal yang penulis butuhkan. Terima kasih banyak untuk cinta kasih kalian, kerja keras dan tetesan keringat kalian hingga penulis bisa sampai pada titik ini. Dan mohon maaf bila selama ini masih banyak kesalahan yang penulis lakukan, baik itu dalam tingkah laku, perkataan, maupun perbuatan, serta penulis belum

sepenuhnya bisa membahagiakan kalian. Tetap dukung dalam doa. *Love you both*☺

Buat kakak terkasih, Andry Maryanto. Walaupun mungkin selama ini penulis belum bisa menjadi saudara yang baik, mohon maaf tapi tolong tetap doakan biar kita bisa sukses sama-sama. Satu hal lagi, saya selalu rindu untuk kita bisa seperti saudara-saudara lain yang bisa *ngobrol* sama-sama, saling bertegur-sapa, bercanda, tertawa bersama, tetap saling mengasihi, saling mendoakan dan saling membantu dalam segala hal. Karena kita adalah tumpuan harapan orang tua untuk masa depan yang indah dan cerah. Tuhan Yesus Memberkati ☺

Dan juga buat pacar terkasih, Paduartama Tandipuang. Terima kasih untuk segala bantuan, saran, dorongan semangat, motivasi, serta doa dan kasih sayang yang tulus sampai saat ini kepada penulis, walaupun kita berada di Pulau yang berbeda yang jarak jauhnya ribuan kilometer (hehe..). Tetap saling mengasihi, saling mendoakan, saling membangun, untuk menjadi pribadi yang lebih baik dan menjadi Berkat dimanapun kita berada. Sukses buat kita berdua. Tuhan Yesus senantiasa Mengasihi dan Memberkati kita ☺

Penulis sadar bahwa sungguh banyak kendala serta tantangan yang dihadapi dalam penyusunan skripsi ini. Namun dengan dorongan semangat, motivasi, Doa serta arahan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung, terlebih khusus oleh Dosen Pembimbing, akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Oleh karena itu, dengan tidak mengurangi rasa hormat serta tidak mengesampingkan peran dari masing-masing pihak yang telah membantu, maka dengan penuh sukacita dan segala kerendahan hati, penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Ibu **Prof. Dr. Dwia Aries Tina, MA.**, selaku Rektor Universitas Hasanuddin beserta para Wakil Rektor dan Staf Universitas hasanuddin.
2. Bapak **Prof. Dr. Andi Alimuddin Unde, M.Si.**, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin, beserta para staf dan jajarannya.
3. Ibu **Dr. Hj. Hasniati, M.Si.**, selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Program Studi Administrasi Negara, FISIP UNHAS dan Bapak **Drs. Nelman Edy, M.Si.**, selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Program Studi Administrasi Negara, FISIP UNHAS.
4. Bapak **Prof. Deddy T. Tikson, M.Sc., Ph.D.**, selaku Penasehat Akademik, sekaligus Pembimbing I dalam penyusunan skripsi, yang telah banyak meluangkan waktu selama perkuliahan dan bimbingan, memberikan arahan, masukan, serta menyumbangkan pemikiran yang hebat, sehingga penulis dapat melewati proses demi proses dalam penyelesaian skripsi ini. Terima kasih banyak atas segala ilmu yang telah diberikan. Tuhan Berkati
5. Bapak **Prof. Dr. H. Muh. Akmal Ibrahim, M.Si.**, selaku Pembimbing II yang senantiasa setia memberikan bimbingan, arahan serta ilmu, demi terselesaikannya skripsi ini. Tuhan Berkati
6. Bapak Penguji, yang telah memberikan arahan dan ilmunya kepada penulis, sehingga skripsi ini dapat selesai dengan baik. Tuhan Berkati

7. Seluruh dosen Jurusan Ilmu Administrasi, Program Studi Administrasi Negara, yang telah memberikan ilmu dan arahan selama proses perkuliahan.
8. Seluruh staf akademik FISIP UNHAS dan Jurusan Ilmu Administrasi, yang telah banyak memberikan bantuan dalam pengurusan surat dan berkas selama perkuliahan sampai penyusunan skripsi ini.
9. Buat teman-teman seperjuangan, "BRILIAN'011". *Tengkyuu guys* untuk persaudaraan dan persahabatan yang terjalin sampai saat ini. Sukses untuk kita semua. Jangan lupa undangan kalo ada lagi yang menyusul Ayah Edi dan Bunda Sari yaa.. ☺ Tuhan Berkati
10. Buat *Sist and Bro* Kambangers (Girink, Yory tilabe, Lalas, Indery, tanta Firda, Adik Gita, ketua gengs Kenyo'). Terima kasih untuk bantuan dan semangat kalian dalam proses penyusunan skripsiku ini. Semoga persaudaraan dan kebersamaan kita tidak hanya saat kita berada di *Red Campus* ini, tapi sampai kapanpun. Kalo mau ngumpul, *ayookk!* Haha. Jangan lupa selalu kasi kabar (*sms, telfon, BBM*) walaupun kita berada di tempat yang terpisah. Sukses buat kita semua, Tuhan Yesus Memberkati. *I'll always miss u guys* ☺
11. Buat teman-teman KKN Gel-87 Kecamatan Suppa, Kab. Pinrang. Terima kasih untuk kebersamaan yang singkat namun berarti. Sukses *ki'* semuaaaa.. ☺
12. Kepada Bapak Aryanto Dammar, selaku Direktur Utama PD Parkir Makassar Raya beserta jajarannya. Terima Kasih telah meluangkan waktunya dalam proses penelitian, untuk mendapatkan data dan informasi yang penulis butuhkan.

13. Kepada seluruh pihak yang telah banyak membantu dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat saya sebutkan satu-persatu. Terima Kasih untuk semuanya. Tuhan Yesus memberkati ☺

Akhir kata, dengan penuh rasa syukur dan sukacita serta segala kerendahan hati, saya persembahkan skripsi ini. Saya berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat positif bagi para pembaca dan dapat digunakan dengan sebaik-baiknya. Dan mohon maaf apabila ada kesalahan dalam penulisan.

Terima kasih. Tuhan Yesus Memberkati

Makassar, 15 Mei 2015

Eviana Kartini

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN SAMPUL.....	ii
ABSTRAK.....	iii
ABSTRACT	iv
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN.....	v
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	vi
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xviii
DAFTAR GAMBAR.....	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xx

BAB I PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang.....	1
I.2 Rumusan Masalah	9
I.3 Tujuan Penelitian	10
I.4 Manfaat Penelitian	10

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

II.1 LandasanKonsep	11
II.1.1 Konsep Pelayanan	11
II.1.2 Konsep Pelayanan Publik.....	16
II.1.3 Konsep Perparkiran.....	25

II.1.4 Konsep Perusahaan Daerah	32
II.2 Kerangka Konsep	34
BAB III METODE PENELITIAN	
III.1 Pendekatan penelitian.....	37
III.2 Lokasi Penelitian	38
III.3 Fokus Penelitian	38
III.4 Jenis Sumber Data.....	39
III.5 Informan Penelitian	40
III.6 Teknik Pengelolaan Data dan Analisis Data.....	40
BAB IV DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN	
IV.1 Gambaran Umum Lokasi	42
IV.2 Sekilas Terbentuknya PD Parkir	43
IV.3 Visi dan Misi PD Parkir	46
IV.4 Motto PD Parkir	48
IV.5 Nilai dan Sasaran PD Parkir	48
IV.6 Kebijakan dan Program Pokok PD Parkir	49
IV.7 Sarana dan Prasarana PD Parkir.....	52
IV.8 Kualifikasi Tingkat Pendidikan Pegawai.....	53
IV.9 Struktur Organisasi PD Parkir	54
IV.10 Uraian Tugas Pejabat PD Parkir	55
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
V.1 Hasil Penelitian	72
V.1.1 Kualitas Pelayanan PD Parkir Makassar Raya.....	79

BAB VI PENUTUP

VI.1 Kesimpulan.....	94
VI.2 Saran.....	95
DAFTAR PUSTAKA.....	106
DAFTAR LAMPIRAN	103
RIWAYAT HIDUP	105

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Kualifikasi Tingkat Pendidikan Pegawai PD Parkir.....	53
--	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Bagan Model Kerangka Konsep.....	36
Gambar 1.2 Struktur Organisasi PD Parkir Makassar Raya.....	54

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.....	97
Lampiran 2.....	98
Lampiran 3.....	99
Lampiran 4.....	100
Lampiran 5.....	101

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 LATAR BELAKANG

Seiring dengan kebebasan daerah untuk mengelola daerah secara otonom, maka daerah sudah sewajarnya menyelenggarakan fungsi pemerintahannya secara maksimal. Salah satunya adalah bagaimana daerah berusaha menggali, mengelola sumber-sumber pendapatannya secara maksimal sehingga bisa digunakan untuk mencukupi kebutuhan daerah. Hal ini digunakan untuk meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD).

Otonomi daerah merupakan sebuah awal dalam hal peningkatan kualitas kehidupan masyarakat, sekaligus ditujukan untuk peningkatan kemakmuran dan kesejahteraan masyarakat. Otonomi Daerah yang dianut oleh UU No.32 Tahun 2004 pasal 1 angka 5 memberikan definisi yang berbunyi: "Otonomi Daerah adalah hak, wewenang dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat sesuai dengan peraturan perundang-undangan". Menurut Ir. Sujanto dalam bukunya "*Cakrawala Otonomi Daerah*", ada beberapa tujuan pemberian otonomi kepada Daerah yang intinya yaitu bahwa tujuan yang paling pokok adalah *untuk meningkatkan dayaguna dan hasilguna penyelenggaraan pemerintahan di daerah*, yang sasaran-sasarannya adalah pelayanan terhadap masyarakat, pelaksanaan pembangunan serta pembinaan stabilitas politik dan kesatuan Bangsa, dengan landasan demokrasi yang menitikberatkan pada peran serta

masyarakat, pemerataan dan keadilan, memperhatikan keanekaragaman sosial, ekonomi dan budaya.

Namun otonomi daerah bukan hanya strategi bagaimana pemerintah lokal bergiat untuk mencari PAD. Fungsi yang lebih penting lagi adalah bagaimana memperbaiki kinerja pelayanan publik yang ada. Indikator keberhasilan pelaksanaan otonomi daerah salah satunya adalah kesiapan dan kemampuan pemerintah daerah itu sendiri dalam mengelola dan memberdayakan seluruh potensi dan sumber daya yang tersedia dalam rangka memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas kepada publik. Dalam arti bahwa masyarakat memperoleh pelayanan secara mudah, murah, cepat, dan ramah yang pada akhirnya mencapai ukuran kepuasan publik yang dikehendaki.

Pelayanan publik memegang peranan penting dalam kehidupan berbangsa dan bernegara. Hal ini disebabkan karena salah satu tugas pemerintah terhadap rakyatnya adalah memberikan pelayanan yang berkualitas dalam rangka memenuhi kebutuhan yang diinginkan oleh masyarakat. Oleh karena itu diterbitkanlah Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menjadi pedoman bagi pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang berkualitas.

Tuntutan masyarakat akan pelayanan yang baik saat ini memaksa penyedia layanan untuk menata kembali pelayanan publik yang disediakan kepada masyarakat. Dengan berbagai kebutuhannya, masyarakat selalu mencari kepuasan dalam pemenuhan kebutuhan hidupnya. Jika masyarakat tidak mendapat kepuasan, maka akan menimbulkan persepsi negatif terhadap pelayanan dalam lingkungan masyarakat.

Era globalisasi saat ini menuntut organisasi perusahaan dan organisasi publik untuk senantiasa meningkatkan pelayanan secara profesional sesuai dengan bidangnya masing-masing. Perkembangan teknologi dan arus informasi yang sangat cepat telah mendorong setiap organisasi perusahaan dan organisasi publik untuk menghasilkan produk atau inovasi layanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen, sehingga konsumen merasa puas dengan apa yang telah mereka dapatkan dari produk layanan organisasi tersebut.

Dalam buku “Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan” karangan Drs. H. Moh. Pabundu Tika, M.M., dijelaskan bagaimana seorang pemimpin menciptakan Budaya Organisasi yang diikuti oleh personil dan kelompok yang ada dalam perusahaan tersebut guna memajukan organisasi/perusahaannya. Di Indonesia, Budaya Organisasi mulai diperkenalkan di era 1990-an ketika saat itu banyak dibicarakan perihal konflik budaya, bagaimana mempertahankan budaya Indonesia serta pemberdayaan nilai-nilai baru.

Mengingat besarnya peranan inovasi bagi setiap organisasi publik dan swasta dalam era global membawa dampak dalam setiap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, sehingga dapat mempengaruhi tingkat kualitas pelayanan. Salah satu perusahaan atau BUMD yang paling dibutuhkan masyarakat dalam memberikan pelayanan publik adalah Perusahaan Daerah (PD) Parkir dalam bidang pelayanan parkir.

Makassar adalah kota yang menempati peringkat kelima wilayah terbesar dan terpadat di Indonesia dan pada saat ini tingkat pendapatan perkapita penduduknya semakin tinggi. Berdasarkan letak wilayahnya, Makassar

berpotensi sebagai kota bisnis dan perdagangan. Makassar terkenal sebagai salah satu tujuan kota wisata dan pendidikan di Indonesia bagian timur sehingga banyak orang datang untuk bersekolah dan mencari pekerjaan di kota Makassar. Keadaan seperti ini membuat Makassar semakin padat dan ramai oleh kendaraan yang berlalulalang di jalanan sehingga mengakibatkan kemacetan. Kondisi ini pula diperparah oleh rendahnya kesadaran masyarakat yang memarkir kendaraannya di atas bahu jalan.

Perkembangan Makassar dari tahun ke tahun semakin memperlihatkan perubahan terhadap pola hidup masyarakat. Hal ini berpengaruh terhadap sektor kepemilikan kendaraan di Makassar yang makin meningkat dimana setiap pemilik kendaraan menginginkan kemudahan untuk menjalankan aktifitasnya. Meningkatnya penggunaan kendaraan serta aktifitas masyarakat dari satu tempat ke tempat lain maka meningkat pula kebutuhan masyarakat akan lahan parkir, sebagai unsur terpenting dalam transportasi.

Tidak seimbangnya pertambahan ruas jalan dengan pertambahan volume kendaraan dan menyusul banyaknya ruko, minimarket, pusat perbelanjaan dan jenis bangunan lainnya yang didirikan tanpa lahan parkir yang presentatif, bahkan ada yang sama sekali tidak memiliki lahan parkir. Kondisi seperti ini menyebabkan masyarakat terpaksa menggunakan badan jalan sebagai tempat parkir. Banyaknya bangunan yang besar menghiasi kota ini sehingga lahan semakin sedikit untuk keperluan sarana publik. Kondisi inilah yang membuat pemerintah kota harus berinisiatif untuk mengatur sistem transportasi yang lebih baik di Makassar sehingga kota ini dapat berkembang menjadi kota metropolitan yang ramah lingkungan.

Demi tercapainya tujuan pelayanan publik yaitu menciptakan kepuasan seluruh masyarakat yang diperoleh dari kesesuaian antara nilai kinerja pelayanan dengan nilai harapan masyarakat itu sendiri, serta untuk menjawab permasalahan yang terjadi saat ini terhadap pelayanan parkir di kota Makassar, maka penulis menggunakan konsep teori yang dikemukakan oleh **Parasuraman** (Napitupulu, 2007:172), yakni:

- 1) *Tangibles*(Bukti Fisik), yaitu berupa sarana/fasilitas fisik, perlengkapan, yang disediakan oleh pemberi layanan dalam mendukung pelayanannya;
- 2) *Reliability*(Keandalan), yaitu kemampuan dan keandalan menyediakan pelayanan yang terpercaya sesuai harapan konsumen. (Pelayanan yang tepat dan benar);
- 3) *Responsiveness*(Daya Tanggap), yaitu kesanggupan membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat, tepat serta tanggap terhadap keinginan konsumen;
- 4) *Assurance*(Jaminan), yaitu kemampuan dan keramahan serta sopan santun petugas dalam meyakinkan kepercayaan konsumen;
- 5) *Emphaty*(Empati), yaitu kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami keinginan / kebutuhan konsumen.

Pada awalnya pengelolaan parkir di pinggir jalan dilakukan oleh Pemerintah Daerah melalui Perusahaan daerah, kemudian mulai berkembang pelataran dan gedung parkir yang dikelola oleh Pemerintah Daerah. Karena pengelola biasanya tidak efisien, akhirnya pengelolaan mulai dikerjasamakan dengan perusahaan swasta, seperti yang banyak ditemukan saat ini diberbagai lokasi parkir umum.

Perusahaan biasanya menggunakan alat bantu pencatatan dan perhitungan biaya yang dikelola dengan bantuan komputer basis data, sehingga kekeliruan pencatatan dapat dihilangkan serta mempersulit pencurian kendaraan, dan bila memungkinkan menerapkan asuransi bagi kendaraan yang diparkir. Tapi walaupun demikian, kritik masih saja berdatangan berkaitan dengan profesionalisme pengelolaan parkir.

Perlu diketahui, tarif parkir berdasarkan Perda nomor 17 tahun 2006 tentang pengelolaan perpajakan dan diperkuat oleh Peraturan Wali Kota (Perwali) Kota Makassar No.64 Tahun 2011, tarif parkir untuk roda dua atau motor hanya Rp. 1.000, sementara untuk mobil hanya Rp. 2.000. Mantan Walikota Makassar, Ilham Arief Sirajuddin mengatakan, masyarakat jangan membayar tarif parkir lewat dari ketetapan pemerintah yang tertera dalam karcis. Terkecuali untuk perpajakan insidentil atau memang biaya parkir yang diberikan secara sukarela, hal ini tidak diatur.

Peraturan daerah yang mengatur parkir tepi jalan umum adalah peraturan daerah kota Makassar No.17 tahun 2006 tentang pengelolaan parkir tepi jalan umum. Dalam rangka terwujudnya pelaksanaan pengelolaan parkir tepi jalan umum secara lebih berdaya guna dan berhasil guna serta untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat kota Makassar, maka dipandang perlu untuk mengatur pengelolaan parkir tersebut dalam Peraturan Daerah Kota Makassar. Dalam peraturan daerah No.17 tahun 2006, pasal 1 menyatakan bahwa parkir adalah memberhentikan dan menempatkan kendaraan bermotor ditepi jalan umum yang bersifat sementara pada tempat yang ditetapkan, sedangkan tempat parkir adalah tempat yang berada di tepi jalan umum yang telah ditetapkan oleh Walikota Makassar sebagai tempat parkir.

Sistem perpakiran di kota kita memang masih semerawut. Pungutan parkir dapat dikenakan kapan saja dan dimana saja, meskipun petugas parkir tidak dilengkapi dengan bukti tanda parkir. Bahkan lebih meresahkan ketika sistem perpakiran dikelola oleh sebuah perusahaan jasa parkir yang sering kita dapatkan di sarana sosial seperti rumah sakit dan pusat perbelanjaan. Sistem pembayaran yang dihitung per jam sangat membebani dan terkesan tidak manusiawi.

Tingginya biaya areal parkir komersial tersebut juga sering kali membuat pengguna kendaraan dibuat kesal dengan tulisan yang berbunyi “Kehilangan dan kerusakan kendaraan di areal ini bukan tanggung jawab kami”. Pengguna kendaraan pun menjadi dongkol, “Mau dibayar mahal, tapi tidak mau bertanggung jawab!”

Seharusnya setiap masyarakat mengetahui bahwa tindakan sewenang-wenang tersebut bisa digugat sebagaimana tercantum pada Pasal 18 ayat 1 huruf a, Undang-Undang nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen yang berbunyi: 1. Pelaku usaha (perusahaan tempat parkir) dalam menawarkan barang/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan, dilarang membuat atau mencantumkan klausul baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian (dalam hal ini karcis tanda bukti parkir) apabila: a. Menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha, penggunaan tempat parkir termasuk dalam perjanjian penitipan barang, sehingga menurut pasal 1706 KUH Perdata, perusahaan pengelola tempat parkir harus menjaga barang yang ditiptkan pada areal miliknya dengan baik, sebaik barang miliknya sendiri.

Apabila aturan tersebut dilanggar maka sang konsumen dapat menempuh upaya hukum yang dijelaskan dalam Undang-Undang RI Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yaitu menggugat pelaku usaha secara perdata melalui badan peradilan umum; melaporkan secara pidana pelaku usaha atas dugaan melanggar Undang-Undang Nomor 8 Pasal 18 Tahun 1999, pelaku di ancam (Pasal 62) dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun dan pidana denda paling banyak Rp. 2.000.000.000,- (dua miliar rupiah).

Dalam hal wewenang, pengelolaan parkir tepi jalan umum didelegasikan Walikota kepada Direksi, yang dalam hal ini adalah Direksi Perusahaan Daerah Parkir Makassar Raya kota Makassar, yang didirikan oleh Pemerintah Kota Makassar sebagai salah satu sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD) untuk mengelola perparkiran di wilayah kota Makassar. Tujuan didirikannya PD Parkir Makassar Raya adalah untuk meningkatkan efektifitas dalam pemberian pelayanan perparkiran kepada masyarakat, serta untuk lebih meningkatkan pendapatan asli daerah dari sektor retribusi parkir. Kondisi keuangan PD Parkir pada tahun 2007 sampai 2010 menunjukkan peningkatan yang cukup signifikan. Sedangkan pada tahun 2011 yang ditargetkan akan meningkat, pada realisasinya justru tidak tercapai. Hal ini dikarenakan masih banyak kawasan perparkiran yang tidak masuk sebagai lahan parkir PD Parkir Makassar Raya, dimanfaatkan oleh oknum yang tidak bertanggungjawab untuk meraub keuntungan yaitu juru parkir tidak resmi yang tidak memiliki surat izin parkir dari PD Parkir Makassar Raya. Para juru parkir tidak resmi ini juga banyak menggunakan tepi jalan di beberapa tempat keramaian sebagai tempat parkir tanpa memperhatikan aturan yang telah dibuat oleh pemerintah. Jika kita menilai secara subjektif, tidak mungkin hal tersebut dapat tumbuh dan bertahan subur,

jika tidak ada orang dari pihak berwenang yang memberikan kebebasan bagi para juru parkir tersebut.

Semakin padat penduduk serta alat transportasi dan bangunan-bangunan yang ada di suatu perkotaan, maka semakin mempersempit lahan yang khusus digunakan untuk parkir. Secara sepintas, masalah parkir tidak terlihat sebagai masalah yang penting. Namun pada kenyataannya, parkir merupakan kebutuhan masyarakat yang memiliki aktivitas ekonomi tinggi.

Pada intinya, masyarakat tidak begitu mempersoalkan siapa pengelola parkir. Harapan masyarakat hanya pada tingkat pelayanan dan besarnya biaya yang dibebankan.

I.2 RUMUSAN MASALAH

Pelayanan parkir merupakan masalah yang paling krusial di kota Makassar. Oleh sebab itu, berdasarkan pemaparan diatas, maka penulis menganggap perlu untuk mengkaji lebih dalam mengenai pengelolaan parkir di kota Makassar, dan menganggap penting dan tertarik untuk membahas secara lebih terarah dan sistematis melalui rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah kualitas Pelayanan Parkir Perusahaan Daerah (PD) Parkir di Kota Makassar?

I.3 TUJUAN PENELITIAN

Dengan mengacu pada rumusan masalah diatas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Menjelaskan kualitas Pelayanan Parkir oleh Perusahaan Daerah (PD) Parkir di Kota Makassar.

I.4 MANFAAT PENELITIAN

Manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini adalah:

1. Manfaat Akademik

Dengan melihat permasalahan yang ada, maka penelitian ini diharapkan dapat mampumemberikan sumbangsih besar bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya bagi mahasiswa ilmu sosial dan ilmu politik dalam bidang administrasi yang ingin mengetahui bagaimanapelayanan parkir serta apa saja tindakan yang harus dilakukan oleh Perusahaan Daerah (PD) Parkir dalam meningkatkan pengadaan lahan parkir dengan mengacu pada peraturan yang telah ditetapkan.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian yang telah didapatkan ini diharapkan dapat menjadi referensi dan memberikan masukan serta bahan acuan bagi Perusahaan daerah (PD) Parkir untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan parkir di kota Makassar, serta mampu menindaklanjuti setiap permasalahan yang ada sehubungan dengan pelayanan parkir.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

II.1 Landasan Konsep

II.1.1 Konsep Pelayanan

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Sedangkan secara umum pelayanan dapat diartikan dengan melakukan perbuatan yang hasilnya ditujukan untuk kepentingan orang lain, baik perorangan, maupun kelompok atau masyarakat.

Pelayanan yang merupakan salah satu ujung tombak dari pemuasan pelanggan sudah merupakan keharusan yang wajib dioptimalkan baik oleh individu maupun organisasi, karena dari bentuk pelayanan yang diberikan tercermin kualitas individu atau organisasi yang memberikan pelayanan. Berikut ini beberapa teori yang menjelaskan tentang pelayanan:

Kotler dalam Sampara Lukman (Reformasi Pelayanan Publik, 2010:4-5), "Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kelompok atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik".

Selanjutnya, **Sampara** (Reformasi Pelayanan Publik, 2010:5) berpendapat, "Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang

terjadi dalam interaksi langsung antarseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan”.

Sementara **Moenir** (2008:16) dalam bukunya yang berjudul “Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia”, mengemukakan bahwa:“Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung”.

Serta Pelayanan dalam **Kamus Besar Bahasa Indonesia** (Pemimpin Redaksi, Dr. Dendy Sugono, Edisi Keempat Tahun 2008) mengemukakan bahwa ada dua (2) istilah yang perlu diketahui karena adanya saling keterkaitan, yaitu melayani dan pelayanan. Pengertian melayani adalah “Membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang”.Sedangkan pelayanan adalah “Usaha melayani kebutuhan orang lain”.

Berdasarkan uraian diatas, maka pelayanan dapat disimpulkan sebagai kegiatan yang dilakukan suatu organisasi yang ditujukan untuk konsumen atau masyarakat umum yang berbentuk jasa untuk memenuhi kebutuhan.

Moenir (2008:41), menerangkan bahwa:

”Pelayanan umum yang didambakan adalah kemudahan dalam mengurus kepentingan mendapatkan pelayanan yang wajar, perilaku yang sama tanpa pilih kasih dan perlakuan yang jujur dan terus terang. Disamping itu, ia juga menambahkan bahwa kelancaran layanan hak-hak tergantung pada kesediaan para petugas terhadap kewajiban yang dibebankan, sistem, prosedur, dan metode yang memadai, pengorganisasian tugas pelayanan yang tuntas, pendapatan petugas atau pegawai yang cukup untuk kebutuhan hidupnya, kemampuan atau keterampilan pegawai, dan sarana kerja yang memadai.”

FUNGSI PELAYANAN

Pelayanan juga memiliki beberapa fungsi yang diberikan oleh pemerintah.

Fungsi tersebut dibagi menjadi tiga kelompok yaitu:

1. Fungsi pelayanan masyarakat (*Publik Service Functions*)
 - a. Pendidikan
 - b. Kesehatan Masyarakat
 - c. Kesehatan Lingkungan
 - d. Penataan Jaringan Jalan dan Taman
 - e. Penyediaan Air Bersih
2. Fungsi Pembangunan (*Development Functions*)
 - a. Perencanaan Pembangunan (Fisik, Sosial Ekonomi, Sosial Budaya)
 - b. Kebijakan Pengembangan Perekonomian sesuai dengan potensi daerah (kerajinan tangan, pariwisata, perdagangan, industri) untuk meningkatkan pendapatan dan mengurangi pengangguran.
 - c. Mengatur Perizinan, memfasilitasi hubungan dengan berbagai pihak dalam rangka pengembangan daerah secara ekonomi maupun fisik.
 - d. Mendorong Partisipasi Masyarakat, secara langsung melalui Lembaga Swadaya Masyarakat.
3. Fungsi Ketertiban dan Ketentraman (*Prospective Functions*)
 - a. Penciptaan ketertiban dan ketentraman
 - b. Perlindungan terhadap bencana alam
 - c. Perlindungan terhadap kebakaran

Menurut Pasal 21 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Dasar hukum, yaitu Peraturan Perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan.
- b. Persyaratan, yaitu Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- c. Sistem, mekanisme, dan prosedur, yaitu Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- d. Jangka waktu penyelesaian, yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- e. Biaya/tarif, yaitu Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
- f. Produk pelayanan, yaitu Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- g. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas, yaitu Peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan.
- h. Kompetensi pelaksana, yaitu Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
- i. Pengawasan internal, yaitu Pengendalian yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.

- j. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan, yaitu Tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
- k. Jumlah pelaksana, yaitu Tersedianya pelaksana sesuaidengan beban kerja.
- l. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuaidengan standar pelayanan.
- m. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman dan bebas dari bahaya, resiko, dan keragu-raguan.
- n. Evaluasi kinerja pelaksana, yaitu Penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksana kegiatan sesuai dengan standar pelayanan.

Pada umumnya ketidakpuasan orang-orang terhadap pelaksanaan pelayanan tertuju pada:

- a) Ada dugaan terjadi penyimpangan dalam pelaksanaan (pemutarbalikan urutan, pengurangan hak).
- b) Adanya sikap dan tingkah-laku dalam pelaksanaan tugas/pekerjaan yang dirasa tidak sesuai dengan budaya bangsa Indonesia yang berfalsafah Pancasila dengan jabarannya dalam P-4.
- c) Kurang adanya disiplin pada petugas terhadap jadwal atau waktu yang telah ditentukan.
- d) Penyelesaian masalah yangberlarut-larut, tidak ada kepastian kapan akan selesai.
- e) Ada kelalaian dalam penggunaan bahan, pengerjaan barang, tidak sesuai dengan permintaan atau standar.

- f) Produk yang dihasilkan kurang/tidak memenuhi standar, atau yang telah disepakati bersama.
- g) Aturan itu sendiri dianggap menyulitkan, memberatkan atau dirasa mengurangi/mengabaikan hak mereka.
- h) Tidak ada tanggapan yang layak terhadap keluhan yang telah disampaikan.

II.1.2 Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan publik (*Publik Service*) adalah suatu pelayanan atau pemberian terhadap masyarakat yang berupa penggunaan fasilitas-fasilitas umum, baik jasa maupun non jasa, yang dilakukan oleh organisasi publik dalam hal ini adalah suatu pemerintahan. Dalam pemerintahan, pihak yang memberikan pelayanan adalah aparatur pemerintahan beserta segenap kelengkapan kelembagaan. (*Reformasi Pelayanan Publik*, 2010:3)

Pelayanan pada hakekatnya merupakan pelayanan konstitusional yang diamanatkan dalam Undang-Undang Dasar semua Negara termasuk Indonesia. Oleh karena di dalam penyelenggaraan Negara yang demokratis, produksi serta pemberian pelayanan publik menjadi faktor penting. Pelayanan publik merupakan segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga Negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik.

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 38 Tahun 2012 :

"Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-

undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.”

Sedangkan, **Agung Kurniawan** (*Harbani Pasolong*, 2011:128)mengatakan bahwa:

“Pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan”.

Berdasarkan beberapa definisi di atas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan publik adalah keseluruhan pelayanan yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah kepada publik di dalam suatu organisasi atau instansi untuk memenuhi kebutuhan penerima pelayanan publik atau masyarakat.

Sebagai penyedia layanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat, pemerintah harus bertanggungjawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik demi peningkatan pelayanan publik. Disisi lain, kepuasan masyarakat adalah tolak ukur dari keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia layanan publik. Oleh sebab itu, pelayanan publik harus difokuskan pada pemenuhan kebutuhan masyarakat secara maksimal baik dari segi kualitas maupun kuantitasnya.

Dalam Undang-Undang Pelayanan Publik No. 25 Tahun 2009 dan keputusan Menpan No. 63/Kep./M.PAN/7/2003 (*Yogi S. Sugandi*, 2011:124),tentang pedoman Umum Penyelenggaraan Layanan Publik, disebutkan bahwa layanan publik oleh pemerintah dibedakan menjadi tiga kelompok layanan administratif, yaitu:

1. Kelompok layanan yang menghasilkan bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik.
2. Kelompok layanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik.
3. Kelompok layanan yang menghasilkan berbagai jasa yang dibutuhkan oleh publik.

Layanan publik dalam hal ini dipahami sebagai kegiatan yang dilaksanakan oleh institusi pendidikan dalam rangka pencerdasan masyarakat sebagai pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam hal ini, paling tidak terdapat tiga pelaku yaitu: pembuat kebijakan, penyedia/pelaksana layanan publik, dan penerima layanan.

Ruang lingkup pelayanan publik menurut Undang-Undang Nomor 25 pasal 5 tahun 2009, adalah:

Pelayanan Publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Dalam ruang lingkup tersebut, termasuk pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya. Adapun penyelenggara pelayanan publik adalah lembaga dan petugas pelayanan publik baik pemerintah daerah maupun Badan Usaha Milik daerah yang menyelenggarakan pelayanan publik. Sedangkan penerima pelayanan publik adalah orang perorangan dan atau kelompok orang dan atau badan hukum yang memiliki hak, dan kewajiban terhadap suatu pelayanan publik.

Kumorotomo, dalam Yogi S. Sugandi (2011:125) mengemukakan bahwa ada beberapa hal yang dapat menjelaskan mengapa selama ini banyak kebijakan, program, dan pelayanan publik yang kurang responsif terhadap aspirasi masyarakat, yaitu:

1. Para birokrat kebanyakan masih berorientasi kepada kekuasaan dan bukannya kepada kepentingan publik. Birokrat menempatkan dirinya sebagai penguasa. Budaya paternalistic seringkali juga mengakibatkan turunnya kualitas pelayanan publik.
2. Terdapat kesenjangan yang lebar antara apa yang diputuskan oleh pembuat kebijakan dengan yang dikehendaki oleh rakyat.

Setiap penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi atau penerima pelayanan.

1. Bentuk Pelayanan Publik

Pemerintah merupakan pihak yang memberikan pelayanan bagi masyarakat. Adapun didalam pelaksanaannya pelayanan ini terdiri dari beberapa bentuk. Menurut **Moenir** (2008:190), bentuk pelayanan itu terdiri dari:

1. Pelayanan lisan. Pelayanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas dibidang hubungan masyarakat, dibidang layanan informasi dan di bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan;

2. Pelayanan tulisan. Pelayanan berbentuk tulisan ini merupakan jenis pelayanan dengan memberikan penjelasan melalui tulisan di dalam pengelolaan masalah masyarakat. Pelayanan dalam bentuk tulisan ini terdiri dari dua jenis yakni: a. Pelayanan yang berupa petunjuk, informasi dan yang sejenis ditujukan kepada orang-orang yang berkepentingan agar memudahkan mereka dalam berurusan dengan institusi atau lembaga, b. Pelayanan yang berupa reaksi tertulis atas permohonan, laporan, keluhan, pemberian/penyerahan, pemberitahuan dan lain sebagainya;

3. Pelayanan berbentuk perbuatan. Dalam kenyataan sehari-hari jenis layanan ini memang tidak terhindar dari layanan lisan, jadi antara layanan perbuatan dan layanan lisan sering bergabung. Hal ini disebabkan karena hubungan lisan paling banyak dilakukan dalam hubungan pelayanan secara umum. Hanya titik berat terletak pada perbuatan itu sendiri yang ditunggu oleh orang yang berkepentingan. Jadi tujuan utama yang berkepentingan ialah mendapatkan pelayanan dalam bentuk perbuatan atau hasil perbuatan, bukan hanya sekedar penjelasan dan kesanggupan secara lisan. Disini faktor kecepatan dalam pelayanan menjadi dambaan setiap orang, disertai dengan kualitas hasil yang memadai.

2. Hakekat Pelayanan Publik

Secara ringkas hakekat Pelayanan Publik atau Pelayanan Umum (Pelayanan oleh pemerintah kepada masyarakat luas), antara lain:

- a. Meningkatkan mutu atau kualitas dan kuantitas/produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi Instansi (Lembaga) Pemerintah/Pemerintahan di bidang

pelayanan umum (ingat perbedaan antara institusi dengan lembaga/instansi).

- b. Mendorong segenap upaya untuk mengefektifkan dan mengefisienkan system dan tatalaksana pelaksanaan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdayaguna dan berhasil guna.
- c. Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa, dan peran serta (partisipasi) masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

3. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pada dasarnya merupakan kata yang menyandang arti relatif karena bersifat abstrak. Kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya.

Kualitas pelayanan publik yang baik menjamin keberhasilan pelayanan tersebut, sebaliknya kualitas yang rendah kurang menjamin keberhasilan pelayanan publik tersebut. Keadaan ini menyebabkan setiap Negara berusaha meningkatkan kualitas pelayanan publiknya. Kenyataan di lapangan, pelayanan publik di Indonesia menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan masih kurang maksimal serta menyebarkan.

Menurut **Fandy Tjiptono** (*Harbani Pasolong*, 2011:132), kualitas pelayanan publik yaitu: 1) Kesesuaian dengan persyaratan/tuntutan, 2) Kecocokan pemakaian, 3) Perbaikan atau penyempurnaan keberlanjutan, 4) Bebas dari kerusakan, 5) pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan

setiap saat, 6) melakukan segala sesuatu secara benar semenjak awal, 7) sesuatu yang bisa membahagiakan.

Sedangkan menurut pemikiran **Parasuraman** (Napitupulu, 2007:172), ukuran kualitas pelayanan/kepuasan konsumen, yakni:

- 1) *Tangibles*, yaitu kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu dan tempat informasi (Penyediaan yang memadai sumber daya manusia);
- 2) *Reliability*, yaitu kemampuan dan keandalan menyediakan pelayanan yang terpercaya (Pelayanan yang tepat dan benar);
- 3) *Responsiveness*, yaitu kesanggupan membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat, tepat serta tanggap terhadap keinginan konsumen;
- 4) *Assurance*, yaitu kemampuan dan keramahan serta sopan santun aparat dalam meyakinkan kepercayaan konsumen;
- 5) *Emphaty*, yaitu sikap tegas tetapi penuh perhatian dari aparat terhadap konsumen (Mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen).

4. Prinsip-Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik

- a. Kepastian Hukum. Dimaksudkan adanya peraturan perundang-undangan yang menjamin terselenggaranya pelayanan public sesuai dengan kebutuhan dan rasa keadilan masyarakat.
- b. Keterbukaan. Dimaksudkan bahwa setiap penerima layanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.

- c. Partisipatif. Dimaksudkan untuk mendorong peranserta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- d. Akuntabilitas. Dimaksudkan bahwa proses penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- e. Kepentingan umum. Dimaksudkan bahwa dalam pemberian pelayanan publik tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan.
- f. Profesionalisme. Dimaksudkan bahwa aparat penyelenggara pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugasnya.
- g. Kesamaan hak dimaksudkan bahwa dalam pemberian pelayanan publik tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, dan status ekonomi.
- h. Keseimbangan hak dan kewajiban. Dimaksudkan bahwa pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima.

5. Faktor Pendukung Pelayanan Publik/Umum

Dalam pelayanan umum terdapat beberapa faktor pendukung yang penting, diantaranya adalah faktor kesadaran, faktor aturan, faktor organisasi, faktor pendapatan, faktor keterampilan petugas dan faktor sarana dalam melaksanakan tugas pelayanan (**Moenir**, 2008:88). Untuk lebih jelasnya dipaparkan sebagai berikut:

- a. Faktor Kesadaran

Adanya kesadaran dalam pelayanan dapat membawa seseorang kepada keikhlasan dan kesungguhan dalam menjalankan atau melaksanakan suatu tugas, baik tertulis maupun tidak tertulis. Karena itu, dengan adanya kesadaran pada pegawai, diharapkan mereka melaksanakan tugas dengan penuh keikhlasan, kesungguhan dan disiplin. Hal yang perlu diketahui oleh pegawai adalah bahwa setiap orang memiliki kelebihan. Jika mereka menyadari dan mengembangkannya, ini akan menjadi pendorong bagi kemajuan dan keberhasilan pekerjaan mereka.

b. Faktor Aturan

Aturan adalah perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Makin maju dan majemuk suatu masyarakat, makin besar peranan aturan dan dapat dikatakan orang tidak dapat hidup layak dan tenang tanpa aturan. Dalam organisasi kerja, aturan dibuat oleh manajemen sebagai pihak yang berwenang mengatur segala sesuatu yang ada di organisasi kerja tersebut.

c. Faktor Organisasi

Organisasi pelayanan yang dimaksud ialah mengorganisir fungsi pelayanan baik dalam bentuk struktur maupun mekanismenya yang akan berperan dalam mutu dan kelancaran pelayanan. Sarana pendukung mekanisme kerja didalam organisasi ialah sistem, prosedur dan metode yang berfungsi sebagai tata cara atau tata kerja, agar pelaksanaan pekerjaan dapat berjalan dengan lancar dan berhasil dengan baik.

d. Faktor Pendapatan

Pada dasarnya pendapatan harus dapat memenuhi kebutuhan hidup baik untuk dirinya maupun keluarga. Namun hal itu dalam masyarakat yang

berteknologi maju, dimana kebutuhan hidup makin meningkat tidak hanya dalam jenis tetapi juga dalam hal kegunaan, pendapatan seseorang tidak lagi dapat menjangkau kebutuhannya bersama keluarga. Kebutuhan hidup yang makin meningkat di satu pihak, kurang dapat diimbangi dengan pendapatan yang relatif tetap, sehingga menyebabkan perubahan pola ketenagakerjaan.

e. Faktor Keterampilan

Faktor pendukung berikut adalah kemampuan atau keterampilan para pegawai dalam melaksanakan tugas dan pekerjaannya. Dalam bidang manajemen menurut R. Kartz, ada tiga (3) jenis kemampuan dasar yang perlu dimiliki oleh setiap manajer agar dapat berhasil dalam melaksanakan tugasnya, yaitu kemampuan teknis, kemampuan bersifat manusiawi dan kemampuan membuat konsepsi.

f. Faktor Sarana Pelayanan

Sarana pelayanan yang dimaksudkan disini ialah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang berhubungan dengan organisasi kerja itu.

II.1.3 Konsep Perparkiran

Setiap moda transportasi pada dasarnya terdiri dari tiga elemen utama yaitu kendaraan, sarana lintasan, dan terminal. Sebagai contoh, dalam transportasi rel elemen-elemen tersebut adalah kereta api, lintasan rel, dan stasiun. Untuk transportasi udara elemen-elemen tersebut adalah pesawat

terbang, lintasan udara, dan Bandara udara. Sedangkan untuk transportasi jalan raya adalah kendaraan, jalan raya, dan ruang parkir atau fasilitas bongkar muat baik orang maupun barang.

Setelah kendaraan dipakai sampai ditempat tujuan, maka kendaraan membutuhkan suatu tempat pemberhentian. Jika tempat pemberhentian tidak bisa diperoleh maka penggunaan kendaraan menjadi tidak bermanfaat sepenuhnya.

Pada saat ini fasilitas pelayanan parkir serta perlengkapan bongkar muat merupakan persoalan yang sering terjadi di kota-kota besar di Indonesia, salah satunya adalah di kota Makassar. Hal ini disebabkan karena sulitnya memperoleh ruang-ruang parkir khususnya di kawasan pusat-pusat perbelanjaan dan perkantoran. Problem parkir yang dominan antara lain disebabkan oleh terbatasnya lahan yang tersedia dan harga tanah yang tinggi. Juga akibat tidak seimbangnya perbandingan antara jumlah kendaraan yang harus ditampung dengan fasilitas parkir yang ada. Sehingga akibatnya adalah lokasi-lokasi parkir kendaraan meluber sampai ke sepanjang jalan di pusat-pusat perbelanjaan dan perkantoran tersebut. Dan akibat selanjutnya adalah akan menimbulkan kemacetan di kawasan tersebut.

Beberapa definisi parkir dari berbagai sumber, diantaranya adalah sebagai berikut:

- 1) Parkir menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (*Pimpinan Redaksi, Dr. Dendy Sugono*, Edisi Keempat Tahun 2008) dapat diartikan sebagai tempat pemberhentian kendaraan beberapa saat.

- 2) Menurut Undang-Undang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan No. 22 Tahun 2009, Parkir adalah keadaan kendaraan berhenti/tidak bergerak untuk beberapa saat dan ditinggalkan pengemudinya.
- 3) Sedangkan menurut Kepmen Perhub No. 4 Tahun 1994, parkir adalah keadaan tidak bergerak suatu kendaraan yang tidak bersifat sementara.

Dengan melihat beberapa pengertian di atas, maka dapat diambil kesimpulan bahwa perparkiran memegang suatu peranan yang amat penting dalam masalah lalu lintas.

1. Istilah-Istilah yang Digunakan dalam Parkir

Dalam membahas masalah perparkiran, perlu diketahui beberapa istilah penting, yaitu sebagai berikut :

- 1) *Kapasitas Parkir* : kapasitas parkir (nyata)/kapasitas yang terpakai dalam satu satuan waktu atau kapasitas parkir yang disediakan (parkir kolektif) oleh pihak pengelola.
- 2) *Kapasitas Normal* : kapasitas parkir (teoritis) yang dapat digunakan sebagai tempat parkir, yang dinyatakan dalam kendaraan. Kapasitas parkir dalam gedung perkantoran tergantung dalam luas lantai bangunan, maka makin besar luas lantai bangunan, makin besar pula kapasitas normalnya.
- 3) *Durasi Parkir* : lamanya suatu kendaraan parkir pada suatu lokasi.
- 4) *Kawasan Parkir* : kawasan pada suatu areal yang memanfaatkan badan jalan sebagai fasilitas dan terdapat pengendalian parkir melalui pintu masuk.
- 5) *Kebutuhan Parkir* : jumlah ruang parkir yang dibutuhkan yang besarnya dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti tingkat kepemilikan kendaraan

pribadi, tingkat kesulitan menuju daerah yang bersangkutan, ketersediaan angkutan umum, dan tarif parkir.

- 6) *Lama Parkir* : jumlah rata-rata waktu parkir pada petak parkir yang tersedia yang dinyatakan dalam ½ jam, 1 jam, 1 hari.
- 7) *Puncak Parkir* : akumulasi parkir rata-rata tertinggi dengan satuan kendaraan.
- 8) *Jalur sirkulasi* : tempat yang digunakan untuk pergerakan kendaraan yang masuk dan keluar dari fasilitas parkir.
- 9) *Jalur Gang* : merupakan jalur dari dua deretan ruang parkir yang berdekatan.
- 10) *Retribusi Parkir* : pungutan yang dikenakan pada pemakai kendaraan yang memarkir kendaraannya di ruang parkir.

2. Cara dan Jenis Parkir

Menurut Sofyan, cara dan jenis parkir dapat dikelompokkan menjadi tiga jenis, yaitu :

Pertama, menurut penempatannya. Menurut cara penempatannya dapat dibagi menjadi dua, yaitu parkir di tepi jalan dan di luar jalan. Untuk lebih jelasnya diuraikan pada penjelasan dibawah ini.

1. Parkir di tepi jalan (*on street parking*)

Parkir di tepi jalan (*on street parking*) adalah parkir yang mengambil tempat di sepanjang badan jalan dengan atau tanpa melebarkan jalan untuk pembatas parkir. Parkir di tepi jalan ini baik untuk pengunjung yang ingin dekat dengan tujuannya, tetapi untuk lokasi yang intensitas penggunaan lahan yang tinggi, cara ini kurang menguntungkan.

2. Parkir di luar jalan (*off street parking*)

Parkir di luar jalan ini menempati pelataran parkir tertentu di luar badan jalan, baik itu di bangunan khusus parkir ataupun di halaman terbuka.

Beberapa jenis parkir di luar jalan diantaranya yaitu :

- Gedung parkir atau basement, yaitu ruang parkir pada suatu bagian bangunan.
- Pelataran parkir, yaitu ruang parkir pada suatu bidang tanah di luar badan jalan.

Kelemahan parkir *off street* dibandingkan dengan parkir *on street* yaitu, jarak berjalan kaki menuju tempat tujuan akan lebih jauh, kecuali untuk ruang parkir yang menyatu atau merupakan bagian dari bangunan atau gedung yang dituju.

Kedua, menurut jenis kendaraan. Parkir menurut jenis kendaraan, terdapat beberapa golongan, diantaranya yaitu :

1. Parkir untuk kendaraan beroda dua tidak bermesin (sepeda).
2. Parkir untuk becak, andong, dan dokar.
3. Parkir untuk kendaraan beroda dua bermesin (sepeda motor).
4. Parkir untuk kendaraan roda tiga atau lebih yang bermesin (mobil, bemo, bajaj, truk, dan lain-lain).

Pemisahan ruang parkir ini bertujuan agar pelayanannya dapat lebih mudah dan tidak terjadi keruwetan/kesemrawutan di ruang parkir. Di samping itu juga dapat memaksimalkan kapasitas yang ada dari petak parkir tersebut.

Ketiga, menurut jenis kepemilikan dan pengoperasiannya. Cara dan jenis parkir ini dapat dibedakan menjadi beberapa jenis, diantaranya yaitu :

1. Parkir milik dan pengoperasiannya adalah pihak swasta.

2. Parkir milik pemerintah daerah dan yang mengoperasikannya adalah pihak swasta.
3. Parkir milik dan yang mengoperasikannya adalah pemerintah.

3. Penetapan Lokasi Parkir

Penetapan lokasi fasilitas parkir untuk umum dilakukan oleh Menteri. Penetapan lokasi dan pembangunan fasilitas untuk umum, dilakukan dengan memperhatikan :

1. Rencana umum tata ruang,
2. Keselamatan dan kelancaran lalu lintas,
3. Kelestarian lingkungan,
4. Kemudahan bagi pengguna jasa,
5. Estetika kota.

Setiap jalan dapat dipergunakan sebagai tempat berhenti atau parkir apabila tidak dilarang oleh rambu-rambu atau marka atau tanda-tanda lain atau di tempat-tempat tertentu, seperti :

1. Sekitar tempat penyeberangan pejalan kaki, atau tempat penyeberangan sepeda yang telah ditentukan,
2. Pada jalur khusus pejalan kaki,
3. Pada lingkungan tertentu,
4. Di atas jembatan,
5. Pada tempat yang mendekati perlintasan sebidang dan persimpangan,
6. Di muka pintu keluar-masuk pekarangan,
7. Pada tempat yang dapat menutupi rambu-rambu atau alat pemberi isyarat lalu lintas, dan

8. Berdekatan dengan keran pemadam kebakaran dan sumber air sejenis.

4. Sasaran Penyelenggaraan Parkir

Perparkiran merupakan bagian yang penting dalam manajemen lalu lintas di kawasan perkotaan. Kebijakan perparkiran harus dilakukan secara konsisten, sehingga seluruh aspek dan kebijaksanaan tersebut diarahkan pada tujuan yang sama.

Sasaran utama dari kebijaksanaan parkir sebagai bagian dari kebijaksanaan transportasi adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengendalikan jumlah kendaraan yang masuk ke suatu kawasan;
- b. Meningkatkan pendapatan asli daerah yang dikumpulkan melalui retribusi parkir;
- c. Meningkatkan fungsi jalan sehingga sesuai dengan peranannya;
- d. Meningkatkan keancaman dan keselamatan lalu lintas;
- e. Mendukung tindakan pembatasan lalu lintas lainnya.

5. Larangan dan Kewajiban

Larangan dan kewajiban bertujuan agar juru parkir dan pengguna parkir mengetahui fungsi tempat parkir serta dapat menjaga ketertiban tempat parkir agar tidak mengganggu arus kendaraan. Melalui Perda Kota Makassar No. 17 tahun 2006, menjelaskan beberapa larangan dan kewajiban, yaitu diantaranya:

Pasal 9

- 1) Dilarang menempatkan kendaraan bermotor dan atau alat angkut lainnya di luar tempat parkir yang ditetapkan;
- 2) Dilarang mengotori/merusak tempat parkir;

- 3) Dilarang melakukan kegiatan lain selain kegiatan perparkiran padaa tempat parkir kecuali mendapat izin direksi.

Pasal 10

Pengguna tempat parkir dan juru parkir diwajibkan:

- a. Menjaga keamanan, ketertiban, dan kebersihan tempat parkir;
- b. Menempatkan kendaraan dengan teratur sehingga tidak mengganggu lalu lintas orang, barang dan kendaraan;
- c. Menaati ketentuan jasa dan tarif parkir yang berlaku;
- d. Juru parkir wajib memberi karcis parkir kepada pengguna tempat parkir;
- e. Juru parkir wajib menggunakan seragam dan atau tanda pengenal yang ditetapkan oleh Direksi.

II.1.4 Konsep Perusahaan Daerah

Perusahaan Daerah merupakan salah satu sumber pendapatan asli Daerah. Dalam hal ini, laba Perusahaan Daerahlah yang diharapkan sebagai sumber pemasukan bagi daerah.

Istilah Perusahaan dan Badan Usaha sering dipakai untuk maksud yang sama. Sebenarnya kedua istilah tersebut tidaklah sama benar. Badan Usaha adalah perusahaan yang tujuan utamanya memperoleh laba yang semaksimal mungkin. Sedangkan Perusahaan adalah tidak ditujukan hanya untuk memperoleh laba maksimal tetapi ada tujuan lain yang menjadi tujuan utamanya, yaitu melayani kepentingan masyarakat.

Perusahaan Daerah merupakan perusahaan yang sebagian atau seluruh modal yang dimiliki adalah milik pemerintah daerah, baik berasal dari kekayaan

daerah yang dipisahkan maupun dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD).

Dalam penjelasan umum UU No.5 Tahun 1974 (Josef Riwu, 2005:187), pengertian Perusahaan Daerah dirumuskan sebagai “suatu badan usaha yang dibentuk oleh daerah untuk mengembangkan perekonomian daerah dan untuk menambah penghasilan daerah”.

Sedangkan menurut Undang-Undang No.5 Pasal 2 Tahun 1962, yang dimaksud Perusahaan Daerah adalah semua perusahaan yang seluruh atau sebagian modalnya merupakan kekayaan daerah yang dipisahkan, kecuali jika ditentukan lain dengan atau berdasarkan undang-undang. Ini berarti bahwa masih ada kemungkinan mengikutsertakan swasta ke dalam perusahaan, dan ini sesuai pula dengan dasar-dasar pemikiran bahwa segala modal yang ada dalam masyarakat yang merupakan pengerahan potensi dana dan tenaga dapat diikutsertakan.

Selanjutnya berdasarkan Keputusan Menteri Dalam Negeri dan Otda No. 43 Pasal 1 Tahun 2000, tentang Pedoman Kerjasama Perusahaan Daerah dengan Pihak Ketiga, menetapkan bahwa: “Perusahaan daerah adalah semua badan usaha yang modalnya merupakan kekayaan daerah yang dipisahkan dan pendiriannya diprakarsai oleh daerah”.

Tujuan perusahaan daerah (Josef Riwu, 2005:188) ialah untuk turut serta melaksanakan pembangunan daerah khususnya dan pembangunan ekonomi nasional umumnya dalam rangka ekonomi terpadu untuk memenuhi kebutuhan rakyat dengan mengutamakan industrialisasi dan ketenteraman serta kesenangan kerja dalam perusahaan, menuju masyarakat yang adil dan makmur.

Dalam UU No.5 Pasal 5 Tahun 1962, Perusahaan Daerah adalah suatu kesatuan produksi yang bersifat:

- a. Memberi jasa
- b. Menyelenggarakan kemanfaatan umum
- c. Memupuk pendapatan.

Sedangkan, Ciri-ciri Perusahaan Daerah adalah sebagai berikut:

- a. Perusahaan Daerah dipimpin oleh seorang direksi.
- b. Karyawan berstatus pegawai pemerintah daerah.
- c. Memiliki status badan hukum dan didirikan berdasarkan Peraturan Daerah (Perda).
- d. Sebagian besar atau seluruh modalnya dimiliki oleh pemerintah daerah.
- e. Direksi Perusahaan Daerah bertanggung jawab kepada kepala daerah.
- f. Pengangkatan dan pemberhentian Direksi harus mendapat persetujuan DPRD

II.2 Kerangka Konsep

Dalam hal pelayanan publik, Perusahaan Daerah (PD) Parkir kota Makassar pada hakekatnya dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dengan tujuan akhir tercapainya kepuasan seluruh masyarakat di kota Makassar.

Kepuasan masyarakat dapat diperoleh apabila terdapat kesesuaian antara nilai kinerja pelayanan dengan nilai harapan masyarakat terhadap pelayanan itu sendiri.

Kesenjangan yang negatif (apabila tingkat harapan masyarakat terhadap pelayanan lebih besar dibanding nilai kinerja pelayanan), mengindikasikan kualitas pelayanan yang buruk. Sebaliknya, kesenjangan positif (apabila nilai

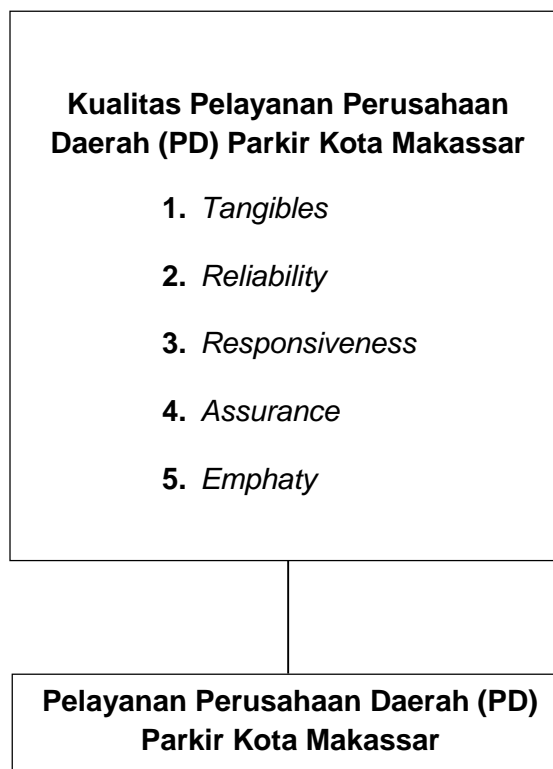
kinerja pelayanan yang diberikan lebih besar dibanding tingkat harapan masyarakat), maka kualitas pelayanan tergolong baik.

Berdasarkan pengertian mengenai pelayanan publik, bahwa pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan pemerintah untuk masyarakat dalam menciptakan kepuasan dan kesejahteraan masyarakat yang diberikan oleh Negara dan perusahaan milik Negara, maka Perusahaan Daerah (PD) Parkir kota Makassar dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan menggunakan konsep teori yang dikemukakan oleh **Parasuraman** (Napitupulu, 2007:172) yakni:

- 1) *Tangibles*(Bukti Fisik), yaitu berupa sarana/fasilitas fisik, perlengkapan, yang disediakan oleh pemberi layanan dalam mendukung pelayanannya;
- 2) *Reliability*(Keandalan), yaitu kemampuan dan keandalan menyediakan pelayanan yang terpercaya sesuai harapan konsumen. (Pelayanan yang tepat dan benar);
- 3) *Responsiveness*(Daya Tanggap), yaitu kesanggupan membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat, tepat serta tanggap terhadap keinginan konsumen;
- 4) *Assurance*(Jaminan), yaitu kemampuan dan keramahan serta sopan santun petugas dalam meyakinkan kepercayaan konsumen;
- 5) *Emphaty*(Empati), yaitu kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami keinginan / kebutuhan konsumen.

Berdasarkan uraian diatas, maka dirumuskan kerangka konsep penelitian sebagai berikut :

Gambar 1.1 Bagan Model Kerangka Konsep



BAB III

METODE PENELITIAN

Metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dari kegiatan tertentu. Ini berarti untuk mendapatkan data yang valid dalam penelitian haruslah berdasarkan keilmuan yaitu rasional, empiris dan sistematis. Untuk memperoleh semuanya itu, maka dalam bab ini penulis akan menjabarkan metode yang akan digunakan untuk memperoleh data penelitian yang valid.

III.1 Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan pendekatan kualitatif dimana dalam penelitian yang dilakukan bersifat deskriptif. yaitu untuk mengetahui atau menggambarkan kenyataan dari kejadian yang diteliti. Kecenderungan untuk menggunakan metode penelitian ini karena dianggap sangat relevan dengan materi penulisan skripsi. Sehingga memudahkan penulis untuk mendapatkan data yang objektif dalam rangka mengetahui dan memahami Pelayanan Parkir Perusahaan Daerah (PD) Parkir Kota Makassar.

Pendekatan penelitian ini yang berdasarkan studi kasus yang dilakukan di dua lokasi yang terdiri dari tiga lokasi titik parkir yaitu sekitar Kantor Walikota Makassar, sekitar Toko Alaska, dan sekitar Kantor Polsek Panakkukang. Pada teknik pengumpulan data, penulis menggunakan teknik wawancara yang kemudian akan diperoleh data dari hasil wawancara tersebut. Dengan

menggunakan teknik wawancara sebagai salah satu teknik untuk memperoleh data, maka hubungan peneliti dengan narasumber/informan bersifat independen.

III.2 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada dua lokasi, yaitu 1. Sekitar Kantor Walikota Makassar, 2. Sekitar jalan Pengayoman (Toko Alaska dan Kantor Polsek Panakkukang) yang dikelola dan yang tidak dikelola oleh Perusahaan Daerah (PD) Parkir Makassar Raya, dengan pertimbangan bahwa pelayanan parkir di lokasi-lokasi tersebut sangat tidak efektif karena menggunakan sebagian badan jalan yang mengakibatkan kemacetan, serta adanya juru parkir tidak resmi yang tidak mengikuti peraturan yang telah ditetapkan oleh PD Parkir Makassar Raya yang hanya ingin meraub keuntungan pribadi.

III.3 Fokus Penelitian

Penelitian yang dikategorikan sebagai studi kasus (*Multiple Case*), ditentukan oleh fokus penelitiannya, Yin (2006). Dalam penyusunan penelitian ini, penulis menggunakan fokus penelitian kelompok aktor atau organisasi yang dalam hal ini yaitu Perusahaan Daerah (PD) Parkir sebagai aktor yang terlibat dalam pengelolaan Pelayanan Parkir, untuk memberikan atau mendeskripsikan tentang pelayanan Parkir di kota Makassar.

Studi kasus yang merupakan fokus penelitian ini dilakukan di beberapa tempat yaitu sekitar Kantor Walikota dan sekitar jalan Pengayoman (Toko Alaska dan Polsek Panakkukang). Peneliti menggunakan studi kasus di kedua lokasi ini dengan alasan bahwa daerah ini merupakan daerah yang ramai dan padat pengunjung. Disini nantinya kita dapat melihat bagaimana pengelolaan parkir

yang ditangani oleh PD Parkir dan yang ditangani oleh juru parkir liar. Dan dengan menggunakan beberapa teknik pengumpulan data, penulis dapat memperoleh data yang akurat.

III.4 Jenis Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dalam berbagai *setting*, berbagai *sumber*, dan berbagai *cara*, menurut **Sugiyono** (2011:156). Menurut Lofland dan Lofland (1984:47), sebagaimana yang dikutip Lexi J. Moleong bahwa sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain.

Penelitian dilakukan pada dua sumber, yaitu penelitian yang dilakukan dalam penelitian lapangan dan dari penelitian yang didapatkan dari dua jenis data, serta dengan menggunakan beberapa instrumen teknik pengumpulan data.

1. Data Primer

Data primer dalam hal ini diperoleh dari beberapa narasumber atau informan yang mampu menjelaskan bagaimana pelayanan parkir dari PD Parkir dilihat dari kondisi/situasi lokasi dan kapasitas parkir yang tersedia, jumlah kendaraan yang parkir, durasi/lama parkir, berapa jumlah kendaraan yang parkir per/satu jam, apakah pelayanan parkir sesuai prosedur atau tidak, serta berapa pendapatan yang diperoleh oleh juru parkir resmi maupun tidak resmi di setiap lokasi penelitian. Narasumber yang dimaksudkan, yaitu: 1. Juru Parkir resmi dan tidak resmi sebagai informan kunci, 2. Pengelola Toko, 3. Masyarakat (pengunjung). Guna memperoleh data tersebut, teknik pengumpulan data dilakukan melalui Wawancara dan Observasi.

2. Data Sekunder

Data Sekunder atau data pendukung dalam penelitian ini bersumber dari beberapa literatur atau dokumen yang menjelaskan mengenai aturan perparkiran yang resmi dan bagaimana alur penyetoran pendapatan resmi kepada pihak PD Parkir Makassar raya, yang diperoleh dari Dirut.PD Parkir Makassar Raya dan Dirut.Operasional.Sedangkan teknik pengumpulan data dilakukan melalui studi kepustakaan dan telaah dokumen.

III.5 Informan Penelitian

Informan dalam penelitian ini adalah orang yang benar-benar tahu atau pelaku yang terlibat langsung dengan permasalahan penelitian, yaitu: 1. Juru Parkir resmi maupun tidak resmi sebagai informan kunci, 2. Pengelola Toko, 3. Masyarakat (pengunjung), 4. Dirut. PD Parkir Makassar Raya, dan 5. Kabag. Pengelolaan. Informan diharapkan dapat memberikan keterangan dan informasi yang baik dan benar tentang hal-hal yang akan diteliti.

III.6 Teknik Pengelolaan Data dan Analisis data

Teknik analisa dilakukan secara terus-menerus dimulai denganmenelaahseluruh data yang tersedia dari berbagai sumber, yaitu wawancara, pengamatan yang sudah dilakukan dalam catatan lapangan, dokumen dan sebagainya sampai denganpenarikan kesimpulan. Dalam melakukan analisis data, peneliti mengacu pada beberapa tahapan yang dijelaskan Miles dan Huberman, antara lain:

1. Pengumpulan informasi melalui wawancara terhadap informan kunci yang compatible terhadap penelitian, kemudian observasi langsung ke lapangan untuk menunjang penelitian yang dilakukan agar mendapatkan sumber data yang diharapkan.
2. Reduksi data (data reduction) yaitu proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan di lapangan selama meneliti. Tujuan diadakan transkrip data (transformasi data) untuk memilih informasi mana yang dianggap sesuai dan tidak sesuai dengan masalah yang menjadi pusat penelitian di lapangan.
3. Penyajian data (data display) yaitu kegiatan sekumpulan informasi dalam bentuk naratif, grafik jaringan, tabel dan bagan yang bertujuan untuk mempertajam pemahaman penelitian terhadap informasi yang dipilih kemudian disajikan dalam table ataupun uraian penjelasan.
4. Pada tahap akhir adalah penarikan kesimpulan atau verifikasi (conclusion drawing/verification), yang mencari arti pola-pola penjelasan, konfigurasi yang mungkin, alur sebab-akibat dan proposisi. Penarikan kesimpulan dilakukan secara cermat dengan melakukan verifikasi berupa tinjauan ulang pada catatan-catatan di lapangan sehingga data dapat di uji validitasnya.

BAB IV

DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

IV.1 Gambaran Umum Lokasi

Kota Makassar dari tahun 1971 hingga 1999 secara resmi dikenal sebagai Ujungpandang atau Ujung Pandang adalah kotamadya dan sekaligus ibu kota provinsi Sulawesi Selatan. Kota Makassar mempunyai posisi strategis karena berada di persimpangan jalur lalu lintas dari arah selatan dan utara dalam provinsi di Sulawesi, dari wilayah kawasan Barat ke wilayah kawasan Timur Indonesia dan dari wilayah utara ke wilayah selatan Indonesia.

Secara geografis wilayah kota Makassar berada pada koordinat 119⁰Bujur Timur dan 5,8⁰ Lintang Selatan, dengan ketinggian yang bervariasi antara 1-25 meter dari permukaan laut. Dengan batas wilayah administrasi sebagai berikut :

Utara	: Kabupaten Kepulauan Pangkajene
Selatan	: Kabupaten Bone
Barat	: Selat Makassar
Timur	: Kabupaten Maros

Kota ini tergolong salah satu kota terbesar di Indonesia dari aspek pembangunannya dan secara demografis dengan berbagai suku bangsa yang menetap di kota ini. Suku yang signifikan jumlahnya di kota Makassar adalah suku Makassar, Bugis, Toraja, Mandar, Buton, Jawa, dan Tionghoa. Makanan

khas Makassar yang umum dijumpai seperti Coto Makassar, Roti Maros, Jalangkote, Kue Tori, Palubutung, Pisang Ijo, Sop Saudara dan Sop Konro.

Kota Makassar merupakan daerah pantai yang datar dengan kemiringan 0-5 derajat ke arah barat, diapit dua muara sungai yakni sungai Tallo yang bermuara di bagian utara kota dan sungai Jeneberang yang bermuara di selatan kota. Luas wilayah kota Makassar seluruhnya berjumlah kurang lebih 175,77 Km² daratan dan termasuk 11 pulau di selat Makassar ditambah luas wilayah perairan kurang lebih 100 Km², dengan jumlah penduduk sebesar kurang lebih 1,25 juta jiwa.

Jumlah kecamatan di kota Makassar sebanyak 14 kecamatan dan memiliki 143 kelurahan. Diantara kecamat-an tersebut, ada tujuh kecamatan yang berbatasan dengan pantai yaitu kecamatan Tamalate, Mariso, Wajo, Ujung Tanah, Tallo, Tamalanrea dan Biringkanaya.

Dari gambaran sepintas mengenai lokasi dan kondisi geografis Makassar, memberi penjelasan bahwa secara geografis, kota Makassar memang sangat strategis dilihat dari sisi kepentingan ekonomi maupun politik. Dari sisi ekonomi, Makassar menjadi simpul jasa distribusi yang tentunya akan lebih efisien dibandingkan daerah lain.

IV.2 Sekilas Terbentuknya PD Parkir Makassar Raya

Perusahaan Daerah (PD) Parkir Kota Makassar didirikan pada tahun 1999 berdasarkan Peraturan Daerah (Perda) Kotamadya Daerah Tingkat (DATI) II Ujung Pandang No.5 Tahun 1999, tentang: Pendirian Perusahaan Daerah Parkir Makassar Raya Kotamadya Daerah Tingkat II Ujung Pandang (Lembaran

Daerah Kotamadya DATI II Ujung Pandang No.19 Tahun 1999, Seri D, Nomor 6, kemudian diubah dengan Perda Kota Makassar No.16 Tahun 2006).

Sebelum pembentukan PD Parkir Makassar Raya, perparkiran di Kota Makassar dikelola oleh Badan Pengawas Perparkiran (BPP) dibawah struktur organisasi unit-unit Pelaksana Tetap Dinas Lalu Lintas Angkutan Jalan Raya.

Pemikiran Pemerintah Kota Makassar untuk membentuk PD. Parkir Makassar Raya didasari atas prinsip-prinsip efisiensi dan efektifitas pencapaian tujuan pelayanan dari sektor perparkiran kepada masyarakat kota Makassar. Disamping itu kegiatan perparkiran di Kota Makassar juga merupakan salah satu obyek yang mempunyai prospek untuk menunjang Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kota Makassar. Jadi dengan kehadiran PD Parkir Makassar Raya, selain diharapkan menunjang pelaksanaan otonomi daerah, juga dapat meningkatkan PAD Kota Makassar.

PD Parkir Makassar Raya mulai disahkan pada tanggal 23 Agustus 1999. Sesuai dengan perkembangan kondisi dan kebutuhan di lapangan, maka berdasarkan SK Walikota Makassar No. 7040 Tahun 1999, Struktur Organisasi PD Parkir Kota Makassar berubah menjadi masing-masing terdiri dari 3 Direktur, 4 Kepala Bagian, dan 12 Kepala Seksi. Perusahaan daerah ini secara efektif mulai beroperasi pada tanggal 1 September 2000.

Pada akhir tahun anggaran 2000 dibawah kepemimpinan R. Iswahyudi, PD Parkir berhasil menyumbang PAD sebesar Rp.240 juta. Angka pendapatan yang cukup signifikan jika dibandingkan dengan pendapatan yang dihimpun oleh pengelola parkir sebelumnya yang hanya sebesar Rp.75 juta dalam setahun. Namun perjalanan selanjutnya, ternyata kepemimpinan R. Iswahyudi banyak

menimbulkan masalah, yang bermuara pada anjloknya pencapaian target pada tahun 2002 yang tidak mencapai 50 persen.

Mantan Walikota Makassar H.B. Amiruddin Maula kemudian merevaluasi direksi dengan memberhentikan secara terhormat R. Iswahyudi selaku direktur utama. H. Bakrie Amin pun ditunjuk sebagai Pelaksana Tugas, sementara direktur umum dijabat Aryanto Dammar, dan jabatan Direktur Operasional tetap dipegang oleh M. Arfah Kasib. Trio kepemimpinan ini kemudian melakukan serangkaian pembenahan yang bersifat mendasar, mulai dari perampingan tenaga kerja lapangan demi efisiensi biaya dan efektifitas pekerjaan, penjadwalan ulang warisan sebanyak Rp.207 juta, sampai pada pelaksanaan fungsi-fungsi manajemen usaha yang sehat dan berdaya saing. Hasilnya cukup menggembirakan dari tahun ke tahun sampai masa jabatan mereka berakhir.

Perkembangan yang semakin mengagumkan tercatat ketika direksi baru dilantik pada tahun 2007. Mereka adalah Aryanto Dammar (Direktur Utama), Ir. Rusdi Muhadir (Direktur Umum), dan H. Mustafa (Direktur Operasional). Dibawah kendali mereka, perusahaan daerah ini mencatat keberhasilanyang fantastis dan membuat banyak perusahaan serupa di daerah lain berdatangan melakukan studi banding.

Saat ini, daerah operasional pelayanan jasa perparkiran yang menjadi tugas dan tanggungjawab PD Parkir Kota Makassar meliputi seluruh wilayah Kota Makassar yang terdiri dari 14 Kecamatan, 143 kelurahan, 971 RW dan 4789 RT, dengan luas 175,77 Km².

IV.3 Visi dan Misi PD Parkir Makassar Raya

PD Parkir Makassar Raya sebagai salah satu badan usaha dalam lingkup Pemerintah Kota Makassar merupakan manifestasi dan perpanjangan tangan Pemerintah Kota dalam mengelola sektor perparkiran. Untuk itu perusahaan telah merumuskan visi dan misi sebagai berikut:

VISI

“Menjadi Perusahaan Daerah Yang Mandiri Dan Profesional Dalam Pengelolaan, Terdepan Dalam Pelayanan Dan Terbaik Dalam Pemasukan PAD, Guna Menunjang Pembangunan Kota Makassar”.

MISI

1. Terwujudnya Penerapan Manajemen Modern Dalam Sistem Pengelolaan Perusahaan.
2. Mengedepankan Dan Meningkatkan Kualitas Layanan Kepada Masyarakat Umum Di Bidang Perparkiran Sebagai Wujud Komitmen Untuk Menjalankan Amanat Peraturan Daerah.
3. Meneguhkan Dan Mengembangkan Identitas Perusahaan Sebagai Lembaga Milik Pemerintah Kota Yang Orientasinya Memberikan Kontribusi Maksimal Bagi Peningkatan PAD.

Penjelasan Perumusan Visi dan Misi

Misi merupakan dan perwujudan dari visi yang telah dirumuskan oleh PD Parkir Makassar Raya. Untuk mencapai misi yang telah dirumuskan di atas,

PD Parkir Makassar Raya merasa perlu untuk membuat langkah-langkah yang dituangkan dalam misi perusahaan.

Visi dan misi harus sejalan sehingga dapat tercapai tujuan yang diinginkan. Visi dan misi ini dirumuskan setelah perusahaan mengetahui kekuatan, kelemahan serta telah dapat mengidentifikasi peluang dan ancaman yang dihadapi perusahaan.

PD Parkir Makassar Raya meyakini bahwa untuk menjadi salah satu perusahaan daerah yang terbaik kinerjanya, maka perusahaan harus melakukan langkah-langkah sebagai berikut:

- Memberikan pelayanan jasa perparkiran kepada masyarakat secara optimal,
- Meminimalisasi adanya keluhan pelanggan melalui pelaksanaan pelayanan secara prima,
- Mengembangkan kemampuan SDM sebagai asset strategis perusahaan,
- Menerapkan prinsip-prinsip *Good Corporate Governance* dan menerapkan budaya perusahaan secara konsekuen dan terus menerus pada semua level organisasi yang ada dilingkungan internal perusahaan.

Disadari bahwa implementasi misi yang telah dirumuskan tidak mungkin berjalan tanpa adanya hambatan maupun tantangan, maka dari itu hendaknya pelaksanaan misi ini dibarengi dengan motivasi dan optimisme yang tinggi dari setiap elemen perusahaan.

IV.4 Motto PD Parkir Makassar Raya

“Memberikan Kepuasan Terbaik Kepada Pelanggan/Pengguna Jasa”

IV.5 Nilai dan Sasaran PD Parkir Makassar Raya

Dalam melaksanakan tugas, tanggungjawab dan fungsinya sebagai sebuah perusahaan daerah, PD Parkir Makassar Raya senantiasa menganut prinsip-prinsip dan nilai budaya perusahaan (Corporate Culture) dengan berpegang teguh pada motto “Memberikan Kepuasan Terbaik Kepada Pelanggan / pengguna jasa”.

Adapun sasaran yang ingin dicapai oleh PD Parkir adalah sebagai berikut:

1. Mewujudkan perusahaan daerah yang mampu memberikan pelayanan jasa perparkiran kepada masyarakat secara optimal dan memuaskan.
2. Mengoptimalkan pendapatan dalam rangka upaya untuk menjadikan perusahaan daerah yang terbesar dalam memberikan kontribusi terhadap PAD Kota Makassar.
3. Meningkatkan mutu fasilitas, sarana, prasarana dan teknologi perparkiran.
4. Menertibkan kawasan-kawasan/areal perparkiran diseluruh wilayah Kota Makassar agar menjadi lebih aman, nyaman dan memuaskan.
5. Melakukan penertiban terhadap juru parkir liar.
6. Memupuk dan mengembangkan kerjasama kemitraan dengan dunia usaha, perguruan tinggi dan lembaga iptek baik di dalam maupun di luar negeri dalam rangka pengembangan organisasi perusda perparkiran dan peningkatan pelayanan kepada masyarakat.

IV.6 Kebijakan dan Program Pokok PD Parkir Makassar Raya

IV.6.1 Kebijakan

Dengan mengacu pada Visi dan Misi, serta 6 sasaran tersebut diatas, maka dirumuskan 8 kebijakan yang akan dijadikan sebagai acuan dalam menetapkan program PD Parkir Makassar Raya, yaitu:

1. Pembangunan kualitas sumber daya manusia;
2. Pembangunan sarana dan prasarana pendukung;
3. Peningkatan realisasi pencapaian target pendapatan;
4. Peningkatan pelayanan perparkiran kepada masyarakat;
5. Perbaikan sistem manajemen perusahaan;
6. Peningkatan kinerjadan disiplin pegawai;
7. Peningkatan kerjasama pengeolaan perparkiran dengan pihak ketiga; dan
8. Penerapan teknologi modern dalam pengelolaan perparkiran.

IV.6.2 Program

Untuk merealisasikan 8 kebijakan tersebut, maka akan dijabarkan kedalam beberapa program pokok, yakni:

1. Pembangunan kualitas Sumber Daya Manusia,
 - 1) Peningkatan kualitas pendidikan formal;
 - 2) Peningkatan kualitas keahlian dan keterampilan;
 - 3) Peningkatan derajat kesehatan jasmani;
 - 4) Peningkatan kualitas kerohanian; dan
 - 5) Rekrutmen pegawai baru dan rotasi jabatan pada tingkat jabatan operasional (Kepala Bagian dan Bawahannya)

2. Pembangunan sarana dan prasarana pendukung,
 - 1) Peningkatan sarana dan prasarana kantor; dan
 - 2) Peningkatan fasilitas operasional lapangan.
3. Peningkatan realisasi pencapaian target pendapatan,
 - 1) Peningkatan kerjasama pengelolaan perparkiran dengan pihak ketiga;
 - 2) Penambahan dan perluasan areal/kawasan/titik lokasi perparkiran;
 - 3) Peningkatan intensifitas pengawasan kegiatan para juru parkir di lapangan;
 - 4) Peningkatan efisiensi biaya operasional dan biaya-biaya tak terduga; dan
 - 5) Optimalisasi pelaksanaan fungsi, tugas dan tanggungjawab seluruh unit organisasi.
4. Peningkatan pelayanan perparkiran kepada masyarakat,
 - 1) Pemberian jaminan keamanan dan kenyamanan bagi kendaraan yang diparkir oleh pemilik kendaraan;
 - 2) Penerapan besaran tarif retribusi parkir proporsional dan berimbang; dan
 - 3) Peningkatan transparansi, akuntabilitas dan responsibilitas pada masyarakat.
5. Perbaikan sistem manajemen perusahaan,
 - 1) Pemahaman prinsip-prinsip dasar Sistem Manajemen Mutu; dan
 - 2) Pelaksanaan dan penerapan Sistem Manajemen Mutu pada setiap unit kerja organisasi.
6. Peningkatan kinerja yang disiplin pegawai,
 - 1) Penerapan peraturan perusahaan secara konsisten dan konsekuen;

- 2) Peningkatan motivasi, loyaltas, disiplin, dan kreatifitas pegawai;
- 3) Peningkatan kesejahteraan pegawai; dan
- 4) Peningkatan kekompakan, solidaritas, kepedulian dan rasa kebersamaan antara direksi dengan karyawan, dan sesama karyawan serta keluarga.

Program Jangka Menengah

1. Perubahan/penyesuaian struktur organisasi dengan menambahkan satu divisi pemasaran;
2. Membuka layanan pengaduan konsumen secara *online* 24 jam;
3. Penertiban data petugas juru parkir untuk meminimalisasi petugas parkir liar;
4. Penyempurnaan dan pemutakhiran *database* perparkiran di Kota Makassar yang telah dimiliki oleh perusahaan; dan
5. Reposisi dan restrukturisasi pejabat di lingkungan organisasi non-direksi.

Program Jangka Panjang

1. Perbaikan sarana dan prasarana penunjang kegiatan organisasi;
2. Peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia melalui pengikutsertaan dan pengiriman karyawan ke berbagai *event* pelatihan/*training*, lokakarya, seminar yang berkaitan dengan pengelolaan perparkiran yang diselenggarakan baik di dalam negeri maupun luar negeri dan yang diselenggarakan oleh internal organisasi sendiri.

IV.7 Sarana dan Prasarana PD Parkir Makassar Raya

Baik secara kuantitatif maupun kualitatif, sarana dan prasarana pendukung perparkiran yang ada pada PD Parkir Makassar Raya saat ini masih kurang memadai. Sebagai salah satu gambaran yang paling nyata dapat dilihat dari kondisi gedung kantor yang ada. Luas lahan kantor PD Parkir yang ada sekarang hanya 392m², luas bangunan 366m² yang diisi oleh 126 orang pegawai.

Luas halaman parkir yang juga sekaligus berfungsi sebagai lapangan upacara hanya seluas 22m². Ini berarti luas lahan parkir yang ada hanya dapat menampung 2 kendaraan roda 4 dan 10 kendaraan roda 2. Padahal idealnya untuk mengantisipasi pertumbuhan pegawai dalam 5 tahun kedepan, maka luas bangunan gedung kantor PD Parkir minimal harus mencapai sekitar 1000m². Untuk transportasi yang ada sekarang itu berjumlah 5 kendaraan roda 4, yang masing-masing fungsinya: 1 unit untuk patroli, dan 4 unit untuk operasional.

Selain bangunan kantor, sarana dan prasarana pendukung yang ada juga masih jauh dari memadai. Untuk itulah, dalam rangka mengantisipasi pertumbuhan kawasan perparkiran dan pencapaian target pendapatan dalam 5 tahun kedepan, beberapa fasilitas kerja yang harus segera diadakan atau ditambah antara lain: Komputer (PC), *Printer*, Laptop, GPS, Jaringan internet dan *Wireless LAN*, kendaraan operasional (Motor), Radio Orari, pesawat *Handy Talky*, seragam (Rompi dan Topi) Jukir, *Sound System*, kursi dan meja kerja karyawan, serta meja *Meeting* Direksi.

IV.8 Kualifikasi Tingkat Pendidikan Pegawai

Pada tahun 2015 ini, PD Parkir Kota Makassar saat ini telah memiliki jumlah pegawai sebanyak 126 orang, dengan kualifikasi tingkat pendidikan sebagai berikut:

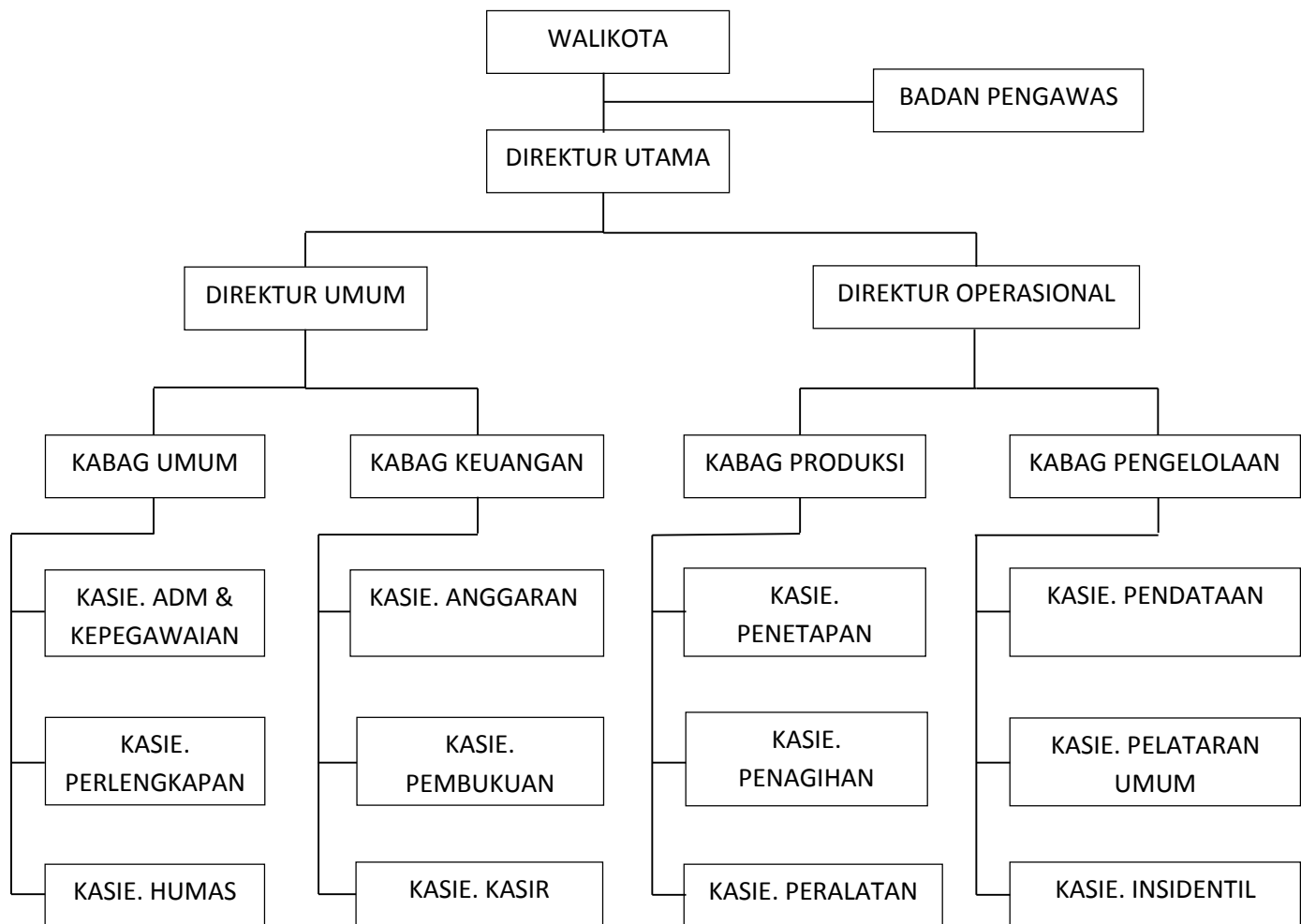
**Tabel 1.1 Kualifikasi Tingkat Pendidikan Pegawai
PD Parkir Makassar Raya**

NO	URAIAN	PENDIDIKAN							Jumlah PEGAWAI	KET
		SD	SMP	SMA	D.1	D.2	D.3	S.1		
1	TAHUN 2015									
	a. Peg. Organik	-	-	13	-	-	1	34	48 Orang	
	b. Calon Pegawai	-	-	-	-	-	-	-	0 Orang	
	c. Peg. Kontrak	-	5	22	-	2	3	11	43 Orang	
	d. Peg. Honorer	-	1	28	-	-	1	5	35 Orang	
	Jumlah	0	6	63	0	2	5	50	126 Orang	

IV.9 Struktur Organisasi PD Parkir Makassar Raya

Berikut susunan Struktur Organisasi PD Parkir Makassar Raya:

Gambar 1.2 Struktur Organisasi PD Parkir Makassar Raya



IV.10 Uraian Tugas Pejabat PD Parkir Makassar Raya

A. DIREKTUR

Direktur Utama mempunyai tugas sebagai berikut:

1. Merencanakan kegiatan Perusahaan Daerah untuk jangka panjang, mengawasi dan mengkoordinir dalam bidang teknik operasional perparkiran bidang umum, termasuk pengelolaan keuangan dan administrasi untuk mencapai tujuan;
2. Merumuskan strategi Perusahaan Daerah dan menjalankan kebijaksanaan yang ditetapkan oleh Badan Pengawas dalam melaksanakan operasi Perusahaan Daerah sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
3. Memelihara suasana kerja yang baik dalam seluruh organisasi yang berusaha mencapai taraf efisiensi dan administrasi yang baik;
4. Secara berkala meninjau kembali dan menilai berbagai fungsi perusahaan Daerah;
5. Mengambil inisiatif dalam penempatan, pemindahan dan pemberhentian pegawai serta menentukan batas ganti rugi sesuai dengan peraturan yang berlaku;
6. Secara berkala mengadakan penilaian terhadap manfaat dan efisiensi dari sistem atau prosedur administrasi yang berlaku;
7. Memelihara hubungan baik dengan berbagai pihak dan mewakili perusahaan keluar ke berbagai pertemuan;
8. Memberikan laporan dan bertanggungjawab kepada Badan Pengawas yang terdiri dari Neraca dan perhitungan Laba/Rugi, Laporan Keuangan dan Operasi.

Direktur Umum mempunyai tugas sebagai berikut:

1. Mengkoordinasikan dan mengendalikan kegiatan di bidang administrasi umum;
2. Mengkoordinasikan dan mengendaikan kegiatan pengadaan dan perlengkapan;
3. Merencanakan dan mengendalikan sumber-sumber pendapatan, serta mengatur penggunaan kekayaan perusahaan;
4. Mengendalikan pendapat dari hasil penagihan baikdari tarif perparkiran maupun iuran usaha perparkiran;
5. Mengadakan kerjasama yang erat dengan Direktur Operasional dalam mengatur, mengawasi, menyediakan fasiitas dan aterial yang dibutuhkan dalam kelancaran kegiatan dalam bidang operasional;
6. Mengawasi penyusunan anggaran belanja/menetapkan modal kerja perusahaan, merumuskan dan menetapkan kebijaksanaan perusahaan keuangan lebih baik dan efektif bersama dengan Direktur lainnya;
7. Membuat penilaian dan persetujuan semua pembelian untuk keperluan operasional melalui atau tanpa melalui tender;
8. Mengadakan penyelenggaraan pembukuan yang "*Up to Date*" dan menilai laporan keuangan dan persediaan barang kepada Direktur Utama;
9. Mengawasi dan mengusahakan penagihan retribusi secara intensif dan efektif menetapkan sumber-sumber dan cara lain untuk mendapatkan modal dengan syarat ringan bila ada keperluan;
10. Menetapkan kebijaksanaan dan menandatangani surat edaran dan pengumuman mengenai tata tertib perusahaan daerah dan

kepegawaian yang dapat memperlancar kegiatan dan meningkatkan efisiensi kerja pada karyawan;

11. Mengusulkan kepada Direktur Utama mengenai penyesuaian tarif retribusi parkir dan perubahan dalam bidang kepegawaian, pembeian dan sebagainya sesuai dengan perkembangan dan keadaan perusahaan;
12. Memelihara hubungan baik dengan berbagai pihak dan mewakili perusahaan daerah keluar dengan sepengetahuan Direktur Utama;
13. Mengatur cara pelayanan sebaik-baiknya bagi masyarakat calon pelanggan maupun para pelanggan;
14. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Direktur Utama;
15. Dalam melaksanakan tugas, Direktur Umum berada dibawah dan bertanggungjawab kepada Direktur Utama.

Direktur Operasional mempunyai tugas sebagai berikut:

1. Merencanakan, memimpin, mengkoordinasikan dan mengawasi kegiatan-kegiatan bagian produksi dan bagian pengelolaan;
2. Menetapkan kebijaksanaan teknis pengelolaan dan kegiatan operasional atas persetujuan Direksi;
3. Merencanakan teknik-teknik pengeolaan dan kegiatan operasi yang lebihefisien, efektif, dan murah;
4. Merencanakan dan melaksanakan sistem pengelolaan parkir pada unit-unit parkir dan pelataran parkir yang dikelola swasta;

5. Melaksanakan pengendalian, pengawasan segala bentuk peralatan operasional dan peralatan kerja/alat pelindung diri milik Perusahaan Daerah;
6. Mengatur tata cara pelayanan perparkiran sebaik-baiknya bagi pemakai jasa (masyarakat) serta menyusun kegiatan pembinaan teknik operasional perparkiran

B. PERSONALIA

BAGIAN UMUM

Fungsi Tugas / Tanggung Jawab Kepala Bagian Umum:

- 1) Merencanakan, mengkoordinir dan mengawasi pelaksanaan tugas dari Seksi Administrasi dan Kepegawaian, Seksi Perlengkapan serta Seksi Hukum dan Humas.
- 2) Menyelenggarakan kegiatan di bidang administrasi umum kerumahtanggaan kepegawaian serta perlengkapan kantor.
- 3) Mengkoordinir, memeriksa merawat, memperbaiki dan memelihara serta mengatur dan mengawasi penggunaan kendaraan Dinas sesuai dengan kebijaksanaan yang ditetapkan.
- 4) Melaksanakan perbaikan/pengadaan barang/materi dan jasa yang diperlukan oleh perusahaan daerah.
- 5) Mengadakan usaha pemeliharaan dan pengawasan peralatan dan bangunan kantor.
- 6) Mengendalikan semua barang dan peralatan yang menjadi milik perusahaan sesuai dengan kebutuhannya.

- 7) Menyimpan dan mendistribusikan tiap jenis barang kepada semua unit kerja sesuai dengan keperluan setelah mendapat pengesahan.
- 8) Meneliti, mempelajari dan melaksanakan petunjuk perundang-undangan yang ada sesuai dengan kondisi perusahaan berdasarkan peraturan yang berlaku.

Fungsi Tugas / Tanggung Jawab Seksi Administrasi Kepegawaian:

- 1) Membantu Kepala Bagian Umum dan PSDM dalam melaksanakan dan merumuskan langkah-langkah tiap kebijaksanaan Perusahaan dalam bidang kepegawaian.
- 2) Menangani pelaksanaan seleksi / rekrutment calon karyawan sesuai dengan kebutuhan dan perkembangan perusahaan.
- 3) Melaksanakan fungsi manajemen sumber daya manusia (MSDM) dalam hal pengangkatan pengembangan pemeliharaan dan pemutusan hubungan kerja.
- 4) Menyelenggarakan Administrasi kepegawaian yang meliputi pengangkatan kenaikan pangkat, kenaikan gaji berkala, pemberhentian, mutasi/promosi, cuti pegawai, absensi usul pensiunan pegawai.
- 5) Mempersiapkan dan menyusun syarat-syarat dan kualifikasi calon pegawai yang dibutuhkan. Menyelenggarakan seleksi calon pegawai serta mempersiapkan surat panggilan bagi calon pegawai yang memenuhi syarat.
- 6) Mengadakan koordinasi dengan seksi-seksi lain yang berkaitan dengan bidang tugasnya.

- 7) Mengumpulkan / mengelola data pegawai untuk perencanaan pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia.
- 8) Mempersiapkan pemberian penghargaan kepada pegawai yang berprestasi sekaligus pemberian sanksi atas pelanggaran.
- 9) Berusaha untuk tetap memelihara dan mempertahankan kinerja dan prestasi yang baik bagi para pegawai.
- 10) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala bagian Umum.

Fungsi Tugas / Tanggung Jawab Seksi Perlengkapan:

- 1) Bertanggung jawab menyangkut pengadaan, pengamanan serta, pendistribusian bahan/material yang dibutuhkan untuk menunjang kelancaran kegiatan perusahaan.
- 2) Menyusun Program kerja dan mengkoordinir serta mengawasi program kerja bagi pengadaan.
- 3) Menyusun rencana pengadaan kebutuhan bahan / karcis berdasarkan permintaan seluruh bagian dan seksi dalam lingkungan perusahaan.
- 4) Membina hubungan kerjasama yang baik dengan perusahaan-perusahaan supplier percetakan yang memenuhi syarat sebagai rekanan perusahaan .
- 5) Menjamin bahwa barang-barang baik cetakan maupun material lainnya benar-benar sesuai dengan volume, ukuran dan spesifikasi serta kualitas yang dibutuhkan.
- 6) menangani dan menyelesaikan semua urusan dengan instansi pemerintah terkait atas semua hal yang menyangkut masalah pembelian, pengadaan bahan / barang cetakan dan material lainnya.

- 7) Mengatur penyimpanan, pengamanan dan pengeluaran barang dari gudang berdasarkan sistem dan prosedur yang berlaku.
- 8) Menyusun dan mengusulkan kepada manajer keuangan rencana anggaran yang dibutuhkan untuk pengadaan bahan, material, cetakan dan suku cadang sekaligus penjadwalan pembayarannya.
- 9) Menyelenggarakan tata usaha bagian pengadaan menurut standar administrasi perusahaan.
- 10) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh kepala bagian umum.

Fungsi Tugas / Tanggung Jawab Seksi Humas:

- 1) Menerima seluruh pengaduan baik dari konsumen maupun dari Karyawan yang berhubungan dengan perparkiran.
- 2) Memberikan solusi atas semua pengaduan sesuai dengan kebijakan Perusahaan yang telah ditetapkan dari atau melanjutkan ketinggian yang lebih tinggi untuk penyelesaiannya.
- 3) Memberikan penerangan dan pemahaman kepada pengguna jasa perparkiran atas semua kebijaksanaan perusahaan dalam rangka untuk memperoleh hasil yang maksimal.
- 4) Memberikan pemahaman dan penerangan kepada petugas-petugas perusahaan akan langkah-langkah yang harus ditempuh dalam menjalankan kebijaksanaan Perusahaan .
- 5) Mensosialisasikan kebijakan-kebijakan Pemda kepada baik pegawai maupun konsumen pengguna jasa perparkiran khususnya menyangkut Perparkiran di Kota Makassar.

- 6) Membantu Kabag umum dalam merumuskan sistem dan penerangan terbaik dalam bidang tugasnya.
- 7) Memelihara dan menjaga hubungan baik dengan media baik elektronik maupun surat kabar dalam rangka untuk mempermudah mensosialisasikan tugas-tugas perusahaan kepada masyarakat.
- 8) Meneliti, mempelajari dan melaksanakan petunjuk perundang-undangan yang berlaku.
- 9) Memberikan informasi dan usulan perbaikan atas kelemahan/kekurangan dari peraturan perpajakan untuk kepentingan perusahaan.
- 10) Mengkoordinir/mengurus pelaksanaan asuransi para karyawan Jukir serta barang-barang inventaris perusahaan.
- 11) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kabag Umum.

BAGIAN KEUANGAN

Fungsi Tugas / Tanggung Jawab Kepala Bagian Keuangan:

- 1) Merencanakan, mengkoordinasi dan mengawasi pelaksanaan tugas dari seksi anggaran, seksi pembukuan, seksi kas.
- 2) Merencanakan, mengendalikan dan menginventarisasi sumber-sumber pendapatan serta pembelanjaan dan kekayaan perusahaan.
- 3) Merencanakan, mengusahakan dan mengawasi kelancaran penagihan piutang tarif parkir serta menggali sumber-sumber keuangan untuk menambah dana perusahaan.
- 4) Mengkoordinasikan kegiatan dengan bagian lain untuk peningkatan pelayanan yang menyangkut masalah keuangan.

- 5) Mengurus transaksi Bank, memelihara hubungan baik dengan bank atau lembaga keuangan lain dari pemerintah.
- 6) Menyiapkan laporan keuangan perusahaan dan menyusun rencana anggaran tahunan.
- 7) Menyiapkan berkas dan menyusun rencana anggaran pendapatan dan belanja serta neraca dan laporan laba rugi Perusahaan Daerah.
- 8) Mempersiapkan dan merencanakan program penyesuaian tarif sehubungan dengan kondisi keuangan perusahaan.
- 9) Membuat evaluasi di dalam kegiatan Perusahaan di bidang Keuangan.
- 10) Melakukan pemeriksaan Kas dan pembukuan Perusahaan setiap saat.
- 11) Mengadakan Koordinasi dengan bagian-bagian lain yang berkaitan dengan tugasnya.
- 12) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Direksi.
- 13) Membina dan mengawasi sistem keuangan Perparkiran.
- 14) Dalam melaksanakan tugasnya kepala Bagian Keuangan dibantu oleh Seksi Anggaran, Seksi Pembukuan , Seksi Kasier.

Fungsi Tugas / Tanggung Jawab Seksi Pembukuan:

- 1) Memeriksa segala kegiatan yang menyangkut penerimaan/ sesuai petunjuk yang telah ditetapkan.
- 2) Melaksanakan dan menyesuaikan pembukuan pada buku pembantu dan buku retribusi Parkir .
- 3) Membantu Kepala bagian keuangan dalam bidang tugasnya, buku besar maupun pendukung lainnya yang diperlukan.

- 4) Membukukan semua transaksi keuangan dan biaya Perusahaan dengan tepat waktu.
- 5) Meninjau kembali dan menyesuaikan kebijaksanaan pembukuan dengan prinsip dan norma akuntansi / standar akuntansi keuangan.
- 6) Mengadakan pemeriksaan terhadap bukti-bukti pengeluaran penerimaan serta mencocokkan angka-angka dalam pembukuan.
- 7) Mengadakan Koordinasi dengan seksi-seksi lainnya yang berkaitan dengan bidang tugasnya.
- 8) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bagian Keuangan.
- 9) Menjamin bahwa setiap pembayaran sudah sesuai dengan sistem dan prosedur yang berlaku di perusahaan.
- 10) Membuat laporan keuangan kepada kabag keuangan atas semua transaksi yang terjadi setiap hari.
- 11) Memberikan saran-saran dan pertimbangan kepada bagian keuangan dalam rangka pengamanan pembukuan untuk kepentingan perusahaan.
- 12) Mengadakan Verifikasi atas dan menandatangani semua tagihan sebelum dilakukan pembayaran oleh Kasir.

Fungsi Tugas / Tanggung Jawab Seksi Anggaran:

- 1) Menghimpun semua data potensi perparkiran dan membuat laporan secara periodik .
- 2) Membuat perencanaan anggaran belanja PD. Parkir Makassar Raya dalam satu tahun

- 3) Mengadakan Koordinasi dengan seksi-seksi lainnya yang berkaitan dengan bidang tugasnya.
- 4) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bagian Keuangan.

Fungsi Tugas / Tanggung Jawab Seksi Kasir:

- 1) Menyimpan dan menjamin keamanan uang dan surat-surat berharga lainnya yang ada di kas .
- 2) Melakukan pembayaran kepada pihak lain dengan berdasarkan prosedur yang ditetapkan perusahaan
- 3) Menyimpan dan mengamankan bukti-bukti masuk dan keluarnya uang dari kas.
- 4) Menjamin bahwa apa yang dibayarnya telah sesuai dengan prosedur yang berlaku di Perusahaan.
- 5) Mengadakan Opname kas setiap hari sebelum jam kantor berakhir.
- 6) Membuat laporan secara kontinue tentang keadaan kas Perusahaan kepada bagian Keuangan untuk selanjutnya kepada Direksi.
- 7) Memberikan saran-saran dan pertimbangan kepada bagian keuangan tentang kemungkinan-kemungkinan dilakukannya suatu sistem administrasi yang lebih efisien dan efektif.
- 8) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh kepala bagian Keuangan.

BAGIAN PRODUKSI

Fungsi Tugas / Tanggung Jawab Kepala Bagian Produksi:

- 1) Merencanakan, mengkoordinir dan mengawasi pelaksanaan tugas dari seksi retribusi, seksi penagihan dan Seksi Pelataran Parkir
- 2) Merencanakan, mengkoordinir dan mengawasi pengaturan Oprasional pengelolaan Parkir pada Unit-unit parkir, pelataran Swasta dan unit usaha perparkiran terhadap masyarakat
- 3) Meyelenggarakan perencanaan teknik penyiapan sarana dan perencanaan teknik operasional pelayanan.
- 4) Menyusun rencana pengadaan kebutuhan tanda (Karcis) Parkir, menyalurkan kebutuhan dan kelengkapannya.
- 5) Mengatur pegelolaan Lokasi Parkir serta menyusun rencana peyediaan lokasi parker.
- 6) Melaksanakan sistem administrasi teknik baik untuk pemakaian materi maupun pelaporannya, demikian pula Oprasional Pelaksanaannya terhadap semua kegiatan lapangan.
- 7) Melaksanakan Tugas lain yang diberikan oleh Direksi.

Fungsi Tugas / Tanggung Jawab Seksi Penagihan:

- 1) Melakukan Penagihan terhadap konsumen pengguna jasa parkir dan atau Juru parkir yang ditugaskan untuk itu.
- 2) Melakukan penagihan terhadap pelanggan untuk pelataran khusus dan pelanggan bulanan.
- 3) Menjual dan sekaligus melakukan penagihan terhadap pelanggan yang menggunakan sticker / kartu bebas parkir.

- 4) Menjamin bahwa penagihan yang dilakukannya sudah sesuai dengan sistem dan prosedur yang ditetapkan oleh perusahaan.
- 5) Mengusahakan agar setiap pembayaran atas tagihan yang dilakukan dibayarkan tepat waktu.
- 6) Menjamin bahwa seluruh hasil diperoleh disetor pada kesempatan pertama ke kas perusahaan .
- 7) Membuat/memberikan laporan harian kepada bagian produksi atas pelaksanaan tugas-tugas dan hasil yang telah dicapai.
- 8) Melaksanakan tugas lain yang diberikan kepada bagian produksi

Fungsi Tugas / Tanggung Jawab Seksi Penetapan:

- 1) Menentukan dan menetapkan tarif jasa pelataran parkir baik pelataran umum maupun Insidentil.
- 2) Menentukan dan menetapkan tarif jasa pelataran parkir baik pelataran khusus maupun tarif berlangganan dengan menggunakan sticker.
- 3) Menjamin tersedianya informasi akan jumlah dan nilai penetapan yang telah dibuat khususnya tempat parkir khusus dan bulanan.
- 4) Menjalin hubungan kerjasama yang harmonis dengan seksi pendataan agar selalu akurat dalam membuat penetapan.
- 5) Menjamin bahwa setiap penetapan yang dibuat sudah memenuhi prinsip-prinsip keadilan, kemampuan dan kebijaksanaan.
- 6) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kabag Produksi.

Fungsi Tugas / Tanggung Jawab Seksi Peralatan:

- 1) menyiapkan seluruh perlengkapan juru parkir yang telah ditentukan oleh perusahaan.

- 2) Menyiapkan seluruh peralatan yang diperlukan untuk titik-titik parkir pada pelataran umum termasuk rambu-rambu parkir.
- 3) Mengadakan pemeliharaan dan perawatan atas seluruh peralatan / rambu-rambu parkir agar selalu siap untuk digunakan.
- 4) Memberikan saran-saran dan pertimbangan kepada bagian produksi atas rencana program peremajaan peralatan termasuk rencana inventaris.
- 5) Mengatur pemanfaatan semua unit peralatan dan mengawasinya agar efisien dan efektif.
- 6) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kabag Produksi.

BAGIAN PENGELOLAAN

Fungsi Tugas / Tanggung Jawab Kepala Bagian Pengelolaan:

- 1) Mengelola tempat parkir pemerintah atau titik-titik parkir disisi bahu jalan serta membina dan mengawasi perparkiran lainnya.
- 2) Menyusun program kerja dalam rangka pengembangan perparkiran.
- 3) Mengelola pemungutan tarif tempat-tempat parkir, lingkungan parkir dan pelataran parkir yang dikelola swasta.
- 4) Bekerjasama dengan pihak-pihak lain, dalam membangun dan mengusahakan gedung parkir atau pelataran parkir yang disewakan.
- 5) Melaksanakan pengendalian dan pengawasan atas kegiatan pengelolaan lokasi parkir.
- 6) Mengadakan pengawasan dan penertiban atas kegiatan parkir yang tidak resmi.

- 7) Melaksanakan fungsi-fungsi lain yang berhubungan dengan masalah pengelolaan parkir.
- 8) Mengadakan koordinasi dengan bagian-bagian lain yang berkaitan dengan bagian tugasnya.
- 9) Bagian pengelolaan terdiri dari : Seksi pendataan dan perizinan, Seksi pelataran umum, Seksi Pelataran khusus (Insidentil).
- 10) Tiap Seksi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) masing-masing dipimpin oleh seorang kepala seksi yang dalam melaksanakan tugasnya berada dibawah dan bertanggung jawab kepada kepala bagian pengelolaan.

Fungsi Tugas / Tanggung Jawab Seksi Pendataan:

- 1) Mendata semua juru parkir didalam wilayah Kota Makassar melalui koordinasi dengan seksi Pelataran Umum.
- 2) Mencatat data-data semua juru parkir yang bertugas dalam perparkiran meliputi data pribadi, tempat tugasnya dan data-data lain yang diperlukan.
- 3) Membuat Tanda Pengenal semua juru parkir untuk digunakan pada saat bertugas.
- 4) Memantau dan mendata potensi perparkiran di Tepi Jalan Umum / Pelataran Umum yang belum dikelola atau belum ditempatkan juru parkir dan melaporkan kepada Kepala Bagian Pengelolaan dan dikoordinasikan kepada Seksi Pelataran Umum untuk ditindaklanjuti dengan menempatkan juru parkir baru.

Fungsi Tugas / Tanggung Jawab Seksi Pelataran Umum

- 1) Melakukan evaluasi dan pengawasan secara terus menerus terhadap pelataran tepi jalan umum untuk meningkatkan pendapatan.
- 2) Melakukan evaluasi dan pengawasan secara terus menerus terhadap pelataran Insidentil untuk meningkatkan pendapatan.
- 3) Mengadakan pengawasan atas sistem dan prosedur yang ditetapkan oleh perusahaan.
- 4) Mengusulkan perbaikan-perbaikan atas pelataran atau marka-marka parkir untuk pelayanan terhadap pengguna jasa parkir.
- 5) Mencari peluang-peluang untuk pengembangan pelataran-pelataran umum yang dapat dipertanggung jawabkan./
- 6) Melakukan tugas-tugas lain yang diperintahkan oleh Kabag. Pengelolaan.

Fungsi Tugas / Tanggung Jawab Seksi Insidentil:

- 1) Melakukan evaluasi dan pengawasan secara terus menerus terhadap pelataran pelanggan bulanan untuk meningkatkan pendapatan.
- 2) Melakukan evaluasi dan pengawasan secara terus menerus terhadap pelataran khusus, pusat niaga, dan daerah wisata.
- 3) Melakukan pengawasan terhadap pelataran pelanggan khusus seperti gudang, pabrik, TPI, pelabuhan.
- 4) Mengajukan saran-saran dan pertimbangan kepada bagian pengelola untuk perbaikan pelayanan kepada konsumen pengguna jasa parkir, misalnya perbaikan marka dll.
- 5) Mencari peluang-peluang untuk memperluas pelanggan dibidang pelataran khusus.

- 6) Melakukan tugas-tugas lain yang ditugaskan bagi pengelola.

Fungsi Tugas / Tanggung Jawab Pengawasan / Penertiban:

- 1) Melakukan pengawasan dan monitoring terhadap seluruh permasalahan di lapangan yang dapat memungkinkan terjadinya gangguan keamanan dan ketertiban.
- 2) Melakukan pengawasan terhadap seluruh peralatan dan barang-barang inventaris perusahaan yang dioperasikan di lapangan.
- 3) Melaksanakan pembinaan, pengawasan dan penertiban terhadap penterapan peraturan pengelolaan perparkiran baik kepada karyawan maupun kepada konsumen pengguna jasa perparkiran.
- 4) Melakukan pengawasan terhadap para juru parkir utamanya dalam penterapan pemungutan jasa parkir di lapangan.
- 5) Membantu Kepala bagian produksi dalam bidang tugasnya.
- 6) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bagian Produksi.

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

V.1 Hasil Penelitian

Perusahaan Daerah (PD) Parkir Makassar Raya merupakan pelaksana pengelolaan parkir tepi jalan umum berdasarkan Peraturan Daerah Kota Makassar No.17 tahun 2006. Pengelolaan parkir tepi jalan umum terdiri dari penetapan tempat parkir yang terdiri dari titik-titik atau tempat parkir, dimana dalam penentuan titik atau tempat parkir tepi jalan umum, PD Parkir terlebih dahulu menurunkan tim pengawas yang kemudian melakukan survey atau pengecekan terhadap daerah mana yang berpotensi untuk dijadikan titik parkir. Saat ini sudah terdapat 1200 lebih juru parkir resmi yang tersebar di 18 wilayah yang berjumlah 980 titik parkir di wilayah Kota Makassar. Sedangkan pendapatan yang diperoleh dari tiap lokasi parkir di tangani oleh 18 kolektor yang terbagi dalam 18 wilayah tersebut.

Pembagian ruang parkir yang dilakukan oleh juru parkir tidak boleh sembarangan, sebab PD Parkir sudah menentukan berdasarkan pengelompokan jenis kendaraan pengguna jasa. Itulah gunanya semua juru parkir diwajibkan mengikuti pelatihan, agar mengetahui tata cara perparkiran yang benar, untuk kemudahan keluar masuknya kendaraan dan untuk kerapian serta ketertiban kendaraan.

Sebagai perusahaan daerah yang mengelola parkir tepi jalan umum, PD Parkir Makassar Raya tidak melakukan kerjasama dengan pihak ketiga seperti mall, pekarangan hotel, dan rumah sakit. Sehingga dalam penyeteroran pungutan

parkir, pihaknya langsung menyerahkan ke Dispenda sebanyak 30% yang mana pendapatannya itu bersifat pajak parkir, sedangkan retribusi parkir yang dikelola oleh PD Parkir labanya diserahkan ke Dispenda sebanyak 55%. Setiap sore hari, kolektor menagih di tiap lokasi dan kemudian pada pagi hari disetorkan ke Kantor PD Parkir Makassar Raya. Nominal pendapatan yang disetorkan berbeda-beda tiap lokasi, tergantung potensi lahan parkir yang dimiliki.

Lahan parkir merupakan lokasi yang ditentukan sebagai tempat pemberhentian kendaraan. Pembagian ruang parkir yang dilakukan oleh juru parkir tidak boleh sembarangan, sebab PD Parkir sudah menentukan berdasarkan pengelompokan jenis kendaraan pengguna jasa. Itulah gunanya semua juru parkir diwajibkan mengikuti pelatihan, agar mengetahui tata cara perparkiran yang benar, untuk kemudahan keluar masuknya kendaraan dan untuk kerapian serta ketertiban kendaraan.

Namun seperti yang kita lihat saat ini, masih ada lahan parkir yang tidak semestinya atau dengan kata lain dipaksakan sebagai lahan parkir. Tidak hanya di beberapa lokasi parkir yang tidak resmi, tetapi ada juga di beberapa lokasi parkir resmi. Hal ini disebabkan oleh karena pemilik bangunan tidak memperhitungkan berapa banyak pengunjung yang akan datang, terutama di gedung pusat perbelanjaan yang sudah seharusnya memiliki lahan parkir yang luas dan memadai.

Dengan melihat kondisi lokasi perparkiran yang tidak memiliki lahan parkir yang memadai, Bapak Kepala Bagian Pengelolaan PD Parkir Makassar Raya menghimbau kepada seluruh pelaku usaha agar sebelum mendirikan bangunan, mereka juga harus memperhitungkan / memperhatikan kapasitas lahan parkirnya.

Contoh lahan parkir yang kurang memadai dapat dilihat langsung di lokasi penelitian seperti di Kantor Walikota Makassar dan Alaska. Menurut Kasat Pol-PP, seperti yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa kapasitas lahan parkir di Kantor Walikota masih belum memadai sebab banyak pejabat dan pegawai yang bekerja disana sehingga yang memarkir kendaraan di areal parkir kantor lebih diprioritaskan bagi pejabat eselon, sedangkan untuk pegawai dan pengunjung bisa menggunakan parkir tepi jalan. Begitupula yang terjadi di Alaska, untuk hari sabtu dan minggu dan hari raya selalu dipadati oleh pengunjung sehingga memaksakan untuk menggunakan sebagian badan jalan sebagai lahan parkir. Hal itulah juga yang sering mengakibatkan kemacetan di daerah tersebut. Namun beberapa waktu terakhir, pihak Toko Alaska sudah menyediakan lahan parkir khusus pengunjung di seberang jalan, belakang Toko Lavita dan tidak dikenakan biaya parkir, sehingga pengunjung tidak repot lagi mencari tempat parkir.

Berbagai anggapan terkait masalah parkir juga masih dipahami beragam oleh masyarakat sehingga berpengaruh pada pemahaman hak dan kewajiban masing-masing pihak. Sebagian masyarakat masih memahami bahwa tanggung jawab juru parkir adalah sebatas penyediaan tempat untuk memarkirkan kendaraan bagi pengguna jasa parkir. Sebagian lagi berpandangan bahwa selain menyediakan tempat parkir, juru parkir juga wajib menjaga keamanan kendaraan, termasuk bertanggung jawab atas kehilangan kendaraan. Dalam Peraturan Daerah Pemerintah Kota Makassar tentang perparkiran mencakup perlindungan terhadap keamanan dan pelayanan yang baik, serta pengaturan tarif retribusi.

Sesuai dengan perkembangan keadaan khususnya laju pertumbuhan kendaraan baik bermotor maupun tidak bermotor sudah tidak sebanding dengan sarana dan prasarana lalu lintas yang tersedia, hal ini menuntut adanya penertiban arus lalu lintas dalam rangka menata sistem perparkiran yang berorientasi kepada kenyamanan dan keamanan bagi pengguna jasa parkir.

Untuk cara perekrutan juru parkir, seorang pemohon harus datang langsung ke kantor PD Parkir Makassar Raya dengan membawa persyaratan seperti foto serta fotocopy KTP, yang digunakan untuk mengambil surat izin parkir, identitas, serta atribut parkir. Namun identitas nanti diberikan apabila sudah selesai dibuat, kemudian pihak PD Parkir menghubungi juru parkir tersebut untuk mengambilnya. Pada awal tahun 2015, PD Parkir juga menyediakan asuransi jiwa bagi para juru parkir resmi untuk mendukung pekerjaan mereka.

Secara kasat mata, sarana dan prasarana pendukung pelayanan perparkiran yang ada pada PD Parkir Makassar Raya pun masih kurang memadai. Gambaran yang paling nyata dapat kita lihat dari kondisi gedung kantor yang ada yaitu hanya 366 m², dan diisi oleh 126 orang pegawai. Luas lahan parkir pun hanya dapat menampung 2 kendaraan roda 4 dan 10 kendaraan roda 2. Sedangkan seiring berjalannya waktu, semakin tahun jumlah pegawai semakin bertambah. Ditambah lagi dengan kendaraan yang dimiliki oleh setiap pegawai.

Dari hasil observasi dan wawancara yang dilakukan di dua lokasi yaitu sekitar Kantor Walikota Makassar dan sekitar jalan Pengayoman (sekitar Toko Alaska dan Polsek Panakkukang), diperoleh beberapa data yang akurat. Pada lokasi pertama yaitu sekitar Kantor Walikota dengan luas area parkir 560m², diperoleh data bahwa ada satu orang juru parkir resmi yang bertugas

dengan menggunakan atribut lengkap, kemudian setelah pergantian Walikota Makassar, lahan parkir tepi jalan hanya diperuntukkan bagi kendaraan motor, sedangkan mobil di parkir di halaman kantor agar tidak lagi menimbulkan kemacetan. Area parkir di halaman kantor tersebut ditangani oleh Sat-Pol PP. Hanya saja, apabila ada acara yang diadakan di kantor, apabila lahan parkir mobil di halaman kantor sudah penuh, maka lahan parkir motor di tepi jalan digunakan juga sebagai lahan parkir mobil. Sebagian besar pengguna lahan parkir adalah pegawai dan staf Kantor Walikota Makassar. Sedangkan sebagian kecil digunakan oleh pengunjung yang ingin mengurus persuratan, dan lain-lain. Berbeda dengan hari lain, hari senin merupakan saat dimana kendaraan yang terparkir sangat tidak teratur karena para pegawai harus mengikuti upacara pagi, sehingga juru parkir harus bekerja keras mengatur kendaraan dengan baik dan rapi. Sedangkan hari lainnya, pengguna lahan parkir memarkir kendaraan dengan baik, hanya saja juru parkir tetap mengatur jarak kendaraan agar tetap rapi dan tidak ada jarak yang jauh antara kendaraan yang satu dengan yang lain sehingga banyak kendaraan yang dapat terparkir. Untuk mengamankan atau mengantisipasi adanya pencurian helm atau penukaran helm, maka juru parkir setiap hari menyediakan kantong plastik yang digunakan untuk menutup helm yang ada pada kendaraan. Demi keamanan dan kenyamanan pengguna lahan parkir.

Juru parkir yang bertugas di Kantor Walikota dibantu oleh seorang teman karena merasa tidak mampu apabila mengatur kendaraan seorang diri saja. Untuk pendapatan yang diperoleh, dalam satu hari bisa mencapai Rp. 140.000,- sampai Rp. 200.000,- dan disetorkan ke kolektor Rp. 30.000,- kemudian sisanya di bagi dengan teman sekerjanya. Kendaraan yang parkir setiap hari sekitar 140

unit sampai 200 unit lebih. Apabila ada acara khusus, bisa melebihi jumlah tersebut. Namun, para pegawai kadang ada yang tidak membayar langsung tetapi menunggu pada saat penerimaan gaji di awal bulan. Dan apabila ada pegawai yang memiliki urusan lain di luar kantor pada saat jam kerja, pegawai juga tidak memberikan bayaran dengan alasan akan datang kembali. Juru parkir juga tidak pernah meminta bayaran secara langsung, namun menunggu dari para pengguna lahan parkir.

Adapun hal yang tidak sesuai Perda yang terjadi di lapangan yaitu tidak efektifnya pemberian karcis parkir kepada pengunjung, dengan alasan bahwa ketika pengunjung diberikan karcis, mereka menolak atau bahkan membuang begitu saja karcis yang diberikan sehingga pembayaran tarif parkir juga kadang tidak sesuai dengan aturan.

Kemudian data yang diperoleh di lokasi berikutnya di salah satu pusat perbelanjaan Kota Makassar yaitu sekitar Toko Alaska yang memiliki luas area parkir sekitar 400m² dan terbagi atas dua area parkir yaitu area parkir mobil 160m² dan area parkir motor 240m². Juru parkir resmi yang bertugas setiap hari berjumlah dua orang dan dibantu oleh beberapa rekan sekitar dua sampai tiga orang yang terkesan sebagai juru parkir liar, untuk membantu mengatur kendaraan. Setiap hari kendaraan terparkir rapi, namun juru parkir tidak pernah menggunakan atribut lengkap, hanya rompi dan sempritan. Dan untuk kendaraan seperti mobil, apabila area parkir Alaska sudah penuh, maka kendaraan hanya menurunkan penumpang kemudian juru parkir dibantu *security* akan mengarahkan ke area parkir yang sudah disediakan di seberang jalan depan Toko Lavita yang juga adalah milik Toko Alaska. Selain itu memang sudah ada disediakan marka parkir untuk larangan parkir di badan jalan sehingga tidak ada

lagi kendaraan yang memarkir di badan jalan yang sering mengakibatkan kemacetan. Saat ini kemacetan sudah dapat diminimalisir, dan yang kadang mengakibatkan kemacetan hanyalah kendaraan yang menurunkan penumpang serta kendaraan yang keluar-masuk Toko Alaska. Mengenai keamanan kendaraan, berdasarkan penuturan salah satu pengunjung Alaska bahwa keamanan terjamin karena banyak juru parkir yang berjaga.

Masalah yang sama pada lokasi pertama mengenai bukti tanda parkir parkir, juru parkir sudah tidak lagi memberikan karcis pada pengunjung, padahal tarif parkir resmi tertera pada karcis tersebut. Sehingga tarif parkir pun tidak lagi sesuai Perda yang berlaku. Ada pengunjung yang membayar Rp. 1.000,- dan ada yang membayar Rp. 2.000,- untuk motor, dengan alasan yang sama bahwa apabila pengunjung diberikan karcis, mereka menolak atau bahkan membuang. Masalah berikut adalah setiap hari sabtu dan minggu, area parkir mobil untuk tiga unit mobil, digunakan untuk memarkir motor sehingga area parkir mobil semakin minim.

Untuk pendapatan yang diperoleh, dalam satu hari juru parkir bisa memperoleh sekitar Rp. 504.000,- di hari-hari biasa, sampai Rp. 900.000,- per-hari pada hari libur atau hari raya. Dan jumlah pendapatan yang disetorkan Rp. 208.000,- per-hari. Ini adalah target yang sudah ditentukan oleh PD Makassar Raya. Jadi adapun sisa pendapatan yang diperoleh, digunakan secara pribadi oleh juru parkir resmi dan dibagi dengan beberapa teman yang turut membantu mengatur kendaraan.

Sedangkan untuk lokasi terakhir yaitu sekitar Kantor Polsek Panakkukang Makassar dengan luas area parkir 80m², diperoleh data bahwa

yang setiap hari bertugas di area parkir tersebut adalah juru parkir liar yang berjumlah 2-3 orang, dua orang yang paling sering berjaga adalah bapak dan anak. Sebenarnya pada awal mereka bekerja, mereka adalah juru parkir resmi. Namun karena minimnya pemasukan yang didapatkan per hari yaitu sekitar Rp. 160.000,- dengan tarif parkir yang tidak menentu atau tidak sesuai Perda, dan kemudian di bagi tiga orang lalu harus disetorkan lagi ke pihak PD Parkir Makassar Raya Rp. 20.000,- setiap hari, sehingga ada seorang anggota polisi yang bekerja di Kantor Polsek tersebut dengan jabatan sebagai Kanit (Kepala Unit) memberikan solusi yaitu dengan mengembalikan semua atribut yang digunakan dan tetap menjadi juru parkir di area parkir tersebut dan jikalau ada petugas yang menagih setoran, langsung berhubungan dengan Kanit tersebut.

Sehingga dengan demikian, mereka kembali menjadi juru parkir liar karena tidak menggunakan atribut dan identitas sebagai juru parkir, meskipun tetap membayar tagihan lahan parkir langsung ke pemerintah dan tidak melalui PD Parkir Makassar Raya. Dan dapat kita lihat bahwa kerjasama antara PD Parkir Makassar Raya dengan Pihak Kepolisian masih kurang maksimal, karena pihak kepolisian seakan masih membiarkan adanya parkir liar yang seharusnya sudah ditangani oleh PD Parkir.

V.1.1 Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah (PD) Parkir Makassar Raya

Kualitas merupakan mutu pekerjaan yang dihasilkan oleh suatu perusahaan barang/jasa terhadap konsumen atau pelanggan, dalam hal ini adalah Perusahaan Daerah (PD) Parkir Makassar Raya. Untuk mengetahui kualitas pelayanan PD Parkir Makassar Raya itu sendiri, maka dapat diketahui

melalui konsep atau teori yaitu *Tangibles* (Bukti fisik), *Reliability* (Kepercayaan), *Responsiveness* (Daya tanggap), *Assurance* (Jaminan), *Emphaty* (Empati). Berikut pembahasannya:

1. Tangibles (Bukti fisik)

Tangibles atau bukti fisik menyangkut penampilan dan kemampuan, sarana dan prasarana fisik, dan keadaan lingkungan sekitar merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Tangibles mencakup fasilitas fisik atau bukti fisik yang dalam hal ini adalah sarana dan prasarana yang digunakan dalam pemberian pelayanan parkir. Contoh sarana dalam pelayanan parkir, yaitu: Peralatan kantor, Atribut juru parkir, Identitas diri dan Karcis parkir. Sedangkan prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (fasilitas penunjang / pendukung). Contoh prasarana dalam pelayanan parkir, yaitu: Gedung PD Parkir, titik / lahan parkir, kendaraan operasional, marka parkir (tanda/garis pembatas ruang parkir).

Untuk mengetahui secara jelas kualitas Pelayanan PD Parkir Makassar Raya dari bukti fisik yang dimiliki, maka dibuktikan melalui hasil observasi dan wawancara dengan berbagai informan.

PD Parkir Makassar Raya secara khusus mengelola seluruh lahan parkir tepi jalan yang ada di sekitar 175 km² wilayah Kota Makassar. Penetapan lahan parkir berdasarkan survey yang dilakukan oleh tim pengawas dari PD Parkir. Untuk sarana dan prasarana atau fasilitas fisik di lokasi parkir, PD Parkir menyediakan lahan parkir serta kelengkapan atribut seperti seragam (rompi dan topi), identitas, dan sempritan untuk digunakan oleh juru parkir dalam pemberian pelayanan parkir. Sedangkan sarana dan prasarana yang ada di yaitu seperti

Kursi dan meja kerja karyawan, Komputer/laptop, Printer, GPS, Pesawat *handy talky*, Kendaraan operasional, Radio Orari, *Sound System*, LCD, dan meja *meeting* direksi. Namun sarana dan prasarana tersebut belum memadai, sebab seiring berjalannya waktu dan untuk mengantisipasi pertumbuhan kawasan perparkiran sehingga perlu diadakan penambahan sarana dan prasarana. Kemudian terkait sarana dan prasarana seperti rambu dan marka parkir yang ada di lokasi parkir, difasilitasi oleh Dinas Perhubungan Kota Makassar, tetapi untuk rehabilitasi atau perbaikannya dilaksanakan oleh PD Parkir itu sendiri.

Ketika kita berkunjung langsung ke Kantor PD Parkir Makassar Raya, maka yang kita lihat dengan jelas adalah bangunan yang kecil dan terbagi atas beberapa ruangan. Mirisnya, didalam ruangan tersebut tidak ada ruang tunggu yang dapat digunakan oleh pengunjung ketika berkunjung kesana. Sehingga pengunjung hanya bisa berdiri terus-menerus sampai urusannya selesai. Bangunan kantor yang kecil menjadi faktor penyebab. Oleh karena itu, masalah ini harus menjadi prioritas Pihak PD Parkir yaitu perbaikan gedung kantor, dengan pengadaan ruang tunggu yang layak bagi pengunjung.

Perihal lahan parkir juga diungkapkan oleh Kasat Pol-PP yang menangani parkir di halaman Kantor Walikota Makassar, bahwa untuk saat ini lahan parkir di halaman gedung kantor masih dapat dikatakan tidak memadai karena hanya diprioritaskan bagi pejabat eselon. Sedangkan staf dan pengunjung dapat menggunakan lahan parkir tepi jalan yang dikelola oleh PD Parkir Makassar Raya. Untuk penyediaan lahan parkir, sebelum mendirikan sebuah bangunan, dihimbau kepada pemiliknya agar terlebih dahulu memperhitungkan lahan parkir yang akan disediakan agar disesuaikan dengan potensi jumlah pengunjung yang akan datang.

Untuk fasilitas atau bukti fisik yang juga wajib digunakan dalam pelayanan parkir adalah karcis parkir. Saat ini dapat kita lihat dimana-mana bahwa penggunaan karcis parkir tidak lagi efektif. Padahal karcis parkir sangat berperan dalam menunjang pelayanan parkir, sebab pada karcis tersebut tertera nominal tarif parkir yang harus dibayar oleh pengguna lahan parkir. Seperti yang diungkapkan oleh Bapak Kabag Pengelolaan PD Parkir Makassar Raya, bahwa:

“Mengenai pemberian karcis, saya sangat mengharapkan kepada pengguna jasa, bahwa ketika adajuru parkir yang tidak memberikan karcis parkir, tolong diminta. Dan jangan membayar apabila juru parkir tidak memberikan karcis. Karena nilai nominal tarif parkir tertera pada karcis tersebut. Jadi diharapkan juga kepada masyarakat untuk membantu PD Parkir, karena tidak semua juru parkir dapat dipantau setiap hari di seluruh wilayah Kota Makassar”. (Wawancara, Senin 09 Maret 2015)

Yang menjadi alasan tidak efektifnya penggunaan karcis parkir adalah bahwa ketika pengunjung diberikan karcis, mereka cenderung menolak atau bahkan membuang begitu saja. Hal tersebut juga mengakibatkan penagihan tarif parkir tidak lagi sesuai dengan Perda yang berlaku.

Pernyataan serupa diungkapkan olehjuru parkir resmi pada Kantor Walikota Makassar, Bapak *Abdul*, bahwa:

“Pertama kali saya bertugas ditempat ini, saya selalumemberikan karcis. Namun semakin hari, pegawai atau pengunjung sudah tidak mau menerima atau bahkan langsung membuang karcis tersebut. Jadi sekarang, ketika ada orang yangmeminta barulah saya berikan. Saya juga tidak pernah memaksa orang mau membayar parkir berapa. Jadi apabila ada yang membayar Rp. 1.000,- atau Rp. 2.000,- saya terima”. (Wawancara, Rabu 11 Maret 2015)

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara tersebut, diperoleh informasi mengenai bukti fisik atau fasilitas fisik yang disediakan oleh PD Parkir Makassar Raya belum memadai. Yang paling jelas terlihat adalah bangunan kantor yang kecil, serta ruang tunggu yang tidak disediakan bagi pengunjung. Sedangkan

untuk rambu dan marka di lokasi parkir, ditangani oleh pihak Dinas Perhubungan Kota Makassar. Dan mengenai karcis parkir yang disediakan oleh juru parkir resmi, itu tidak langsung diberikan kepada pengunjung atau dengan kata lain karcis diberikan apabila ada pengunjung yang meminta. Hal ini dikarenakan pengunjung hanya membuang setiap potongan karcis yang diberikan atau malah menolak jika diberikan karcis, sehingga juru parkir sudah enggan memberikan langsung kecuali apabila ada pengunjung yang meminta. Dan demi meminimalisir berkembangnya parkir liar, masyarakat diimbau untuk tidak membayar atau memberikan uang parkir terhadap juru parkir liar dimanapun kita berada. Hal itu pun secara tidak langsung membantu pihak PD Parkir dalam menertibkan adanya parkir liar.

2. Reliability (Keandalan)

Reliability atau keandalan adalah kemampuan atau modal penting yang harus dimiliki oleh seseorang untuk memberikan pelayanan yang baik dan terpercaya sesuai dengan yang diharapkan oleh penerima layanan. *Reliability* menyangkut kemampuan dan keandalan petugas dalam memberikan pelayanan yang terpercaya, tepat dan memuaskan bagi penerima layanan sesuai yang diharapkan. Begitupun dengan juru parkir. Seorang juru parkir tidak boleh bekerja atau melaksanakan pekerjaan dengan semau-maunya, tapi harus mampu dan handal dalam memberikan pelayanan parkir agar memuaskan pengguna lahan parkir, sehingga juru parkir terlebih dahulu harus mengikuti pelatihan khusus, sebab hal ini sangat memberi pengaruh besar terhadap pemberian pelayanan parkir nantinya. Berbeda dengan juru parkir liar yang hanya ingin meraub keuntungan pribadi, yang dalam memberikan pelayanan parkir tidak maksimal, tarif parkir tidak sesuai aturan dan tidak bertanggung jawab

atas kerusakan dan kehilangan kendaraan maupun barang pribadi milik pengunjung. Sehingga sangat dihimbau kepada masyarakat untuk lebih berhati-hati ketika memarkir kendaraan yang dijaga oleh juru parkir liar.

Untuk mengetahui secara jelas kualitas Pelayanan PD Parkir Makassar Raya dari segi Reliability (Keandalan), maka dapat dibuktikan melalui hasil observasi dan wawancara dengan berbagai informan.

Berdasarkan penuturan Dirut. PD Parkir Makassar Raya, Kemampuan PD Parkir dalam memberikan pelayanan sudah jelas. Karena semua berdasarkan peraturan yang tertuang dalam Perda No.17 tahun 2006, dan dilengkapi dengan SK Walikota dan juga Perda No.16 tentang pendirian PD Parkir, serta Perda No. 5 Tahun 2000 yang telah diperbaharui. Kemudian tatanan-tatanan pelayanan baik itu intern maupun ekstern tertuang dalam Perda No.10 Tahun 2000. Sehingga pelaksanaan atau pemberian pelayanan parkir dapat berjalan dengan baik sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat.

Tidak hanya menangani masalah juru parkir resmi, PD Parkir Makassar Raya pun selalu mengadakan penertiban terhadap juru parkir liar untuk menjaga kenyamanan pengunjung di lokasi yang belum terdata sebagai lahan parkir PD Parkir Makassar Raya, seperti yang disampaikan oleh Bapak Dirut PD Parkir Makassar Raya, bahwa:

“kami pihak PD Parkir juga mengadakan penertiban secara berkala dan rutin terhadap juru parkir liar. Waktu khususnya yaitu setiap hari sabtu dan minggu.” (Wawancara, Senin 09 Maret 2015)

Tanggapan PD parkir mengenai juru parkir liar adalah dengan mengadakan pengawasan atau patroli rutin untuk menertibkan parkir liar apabila ada laporan yang didapati di lapangan.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara tersebut, diperoleh informasi bahwa kemampuan dan kesanggupan petugas dalam pemberian layanan sudah cukup baik, sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat/pengunjung meski harus lebih ditingkatkan lagi. Dan untuk menjaga kenyamanan pengunjung di beberapa lokasi titik parkir yang sudah maupun belum terdata, PD Parkir Makassar Raya juga melakukan penertiban dengan menarik juru parkir liar dari berbagai titik-titik yang dilarang secara berkala dan rutin yaitu setiap hari Sabtu dan Minggu. Masalah penertiban ini harus lebih dimaksimalkan lagi agar tidak meresahkan dan mengganggu kenyamanan masyarakat pengguna lahan parkir.

3. Responsiveness (Daya Tanggap)

Responsiveness (Daya Tanggap) menyangkut kemauan atau kesiapan serta kesanggupan petugas dalam menyediakan pelayanan yang cepat, tepat dan tanggap terhadap kebutuhan masyarakat/pengunjung.

Untuk mengetahui kualitas pelayanan PD Parkir Makassar Raya dari segi Responsiveness, maka dapat dibuktikan melalui hasil observasi dan wawancara dengan berbagai informan.

Di salah satu lokasi penelitian yaitu sekitar Kantor Walikota Makassar, parkir tepi jalan dikelola oleh PD Parkir Makassar Raya, sedangkan lahan parkir di halaman gedung kantor dikelola oleh Satuan Polisi Pamong Praja. Meski menangani lahan parkir di halaman gedung kantor yang lebih luas dari parkir tepi jalan, namun Satpol-PP dapat menjalankan tugas dengan baik. Seperti yang diungkapkan oleh Bapak Kasat Pol-PP, bahwa:

“Berbicara mengenai kesanggupan, kami Satpol-PP sudah tentu sanggup memberikan pelayanan dengan baik. Hal tersebut dapat kita

lihat sendiri dari banyaknya anggota yang bertugas setiap hari. Jadi soal parkir itu sudah tidak ada masalah". (Wawancara, Rabu 18 Maret 2015)

Hubungan antara pihak PD Parkir dan Satpol-PP dalam pengelolaan parkir juga terjalin dengan baik. Sebab jika pengelolaan parkir tepi jalan mendapat kendala, maka Satpol-PP siap membantu dan begitupun sebaliknya.

Begitupula dengan pernyataan Bapak Dirut. PD Parkir Makassar Raya, yaitu bahwa:

"Kesanggupan-kesanggupan dari PD Parkir Makassar Raya sudah jelas kita lihat, seperti penyediaan juru parkir dengan perlengkapan atribut dan identitas, penyediaan karcis, serta penyediaan sarana dan fasilitas kerja yang digunakan untuk mendukung pelayanan di Kantor PD Parkir dan di lapangan". (Wawancara, Senin 09 Maret 2015)

Melalui pernyataan diatas, kita dapat mengetahui bahwa kesiapan serta kesanggupan PD Parkir dalam memberikan pelayanan yang baik sudah dapat dibuktikan dan dapat kita lihat sendiri di kantor maupun di lokasi parkir. Meski masih ada juru parkir resmi yang jarang memakai rompi atau identitas sebagai tanda juru parkir resmi, seperti yang dilakukan oleh juru parkir di Toko Alaska. Sedangkan juru parkir di Kantor Walikota Makassar selalu menggunakan atribut lengkap setiap hari bertugas.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara tersebut, maka diperoleh informasi bahwa kesiapan serta kesanggupan pemberi layanan dalam memberikan pelayanan parkir terhadap masyarakat /pengunjung dibuktikan dengan penyediaan petugas serta sarana dan fasilitas yang memadai, untuk mendukung pemberian pelayanan yang baik sesuai dengan yang diharapkan. Namun pada kenyataannya, masih ada juru parkir yang enggan atau jarang menggunakan atribut lengkap, sehingga pihak PD Parkir Makassar Raya harus

melakukan penertiban terhadap penggunaan atribut dan identitas bagi para juru parkir resmi. Dan hal tersebut juga dapat meminimalisir anggapan masyarakat terhadap kesanggupan PD Parkir dalam memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Begitupula pihak Satpol-PP di Kantor Walikota yang mampu memberikan pelayanan dengan baik, berdasarkan hasil observasi dan kenyataan yang dilihat dari banyaknya anggota yang bertugas setiap hari.

4. Assurance (Jaminan)

Assurance (Jaminan) menyangkut pengetahuan, keamanan, sikap sopan santun dan kemampuan seorang petugas dalam melaksanakan tugas, untuk menunjang kinerja dengan baik sehingga menimbulkan kepercayaan serta keyakinan masyarakat/pengunjung.

Untuk mengetahui kualitas pelayanan PD Parkir Makassar Raya dari segi *Assurance*, maka dapat dibuktikan melalui hasil observasi dan wawancara dengan beberapa informan.

Seperti yang kita ketahui dan yang sering kita dapati bahwa ada juru parkir resmi yang dapat melaksanakan tugas dengan baik, dan adapula yang kurang baik dalam memberikan pelayanan, terutama dalam bersikap, bertutur kata, serta dalam menentukan tarif parkir beserta cara pemungutannya. Hal seperti ini harus ditindaklanjuti oleh pihak PD Parkir ketika mendapat laporan di lapangan mengenai pelayanan yang kurang baik dari para juru parkir resmi.

Terkait masalah keamanan, yang menjadi ketakutan adalah ketika kendaraan yang diparkir atau barang pribadi yang ditinggal di kendaraan seperti helm yang disimpan di motor atau barang-barang lainnya, itu tidak bisa dijaga dengan baik oleh si petugas parkir. Tapi bagi mereka, juru parkir maupun

pengunjung yang tidak mengetahui tentang Undang-Undang perlindungan konsumen yang didalamnya dikatakan bahwa masalah pertanggungjawaban terhadap kerusakan atau kehilangan kendaraan dan barang pribadi lainnya, jelas pasti akan menyalahkan si petugas parkir, padahal yang sebenarnya itu merupakan tanggungjawab pemilik / pengelola bangunan tersebut.

Disemua lokasi penelitian, juru parkir resmi maupun tidak resmi selalu mengutamakan keamanan dan kenyamanan pengunjung. Semua dapat terlihat jelas ketika peneliti melakukan observasi dan melakukan wawancara langsung dengan pengunjung. Ada yang menyediakan kantong kresek untuk kendaraan seperti motor, agar helmnya tidak bertukar atau sengaja ditukar oleh orang lain

Menurut pernyataan Dirut. PD Parkir Makassar Raya, yang menyatakan bahwa:

“Jadidari semua juru parkir yang ada dan tersebar di berbagai lokasi titik parkir di wilayah Kota Makassar, semuanya sudah diikutkan pelatihan. Kami bahkan bekerjasama dengan pihak kepolisian demi menjaga keamanan masyarakat di lokasi parkir”. (Wawancara, Senin 09 Maret 2015)

Pelatihan yang didapatkan oleh calon juru parkir resmi tidak hanya mengenai bagaimana mengatur kendaraan dengan baik, apa saja aturan yang harus diikuti atau ditaati, tetapi bagaimana mereka dapat bersikap dan bertutur kata dengan baik terhadap penerima layanan. Namun mengenai pengetahuan tentang tarif parkir dan cara penagihannya, kenyataan yang didapatkan di lapangan tidak berjalan dengan efektif sebab juru parkir tidak memberikan karcis parkir sehingga tarif parkirpun tidak sesuai dengan yang tertera pada karcis parkir tersebut bahkan ada juru parkir resmi yang meminta Rp. 2.000,- atau apabila diberikan Rp. 2.000,-, juru parkir tidak mengembalikan sisanya.

Dan meskidilakukan kerjasama oleh pihak PD Parkir Makassar Raya dengan pihak Kepolisian dalam hal keamanan atau penertiban juru parkir liar, hal tersebut berbanding terbalik dengan kenyataan yang ada dilapangan. Contohnya pada lokasi penelitian di sekitar Kantor Polsek Panakkukang Makassar. Perparkiran di area tersebut ditangani oleh juru parkir liar.

Pemberian pelayanan terhadap pengguna lahan parkir memang sudah seharusnya diberikan dengan sebaik mungkin. Terutama dengan memberikan pelayanan yang dapat membuat pengguna lahan parkir merasakan kepuasan tersendiri, seperti yang dilakukan oleh juru parkir resmi pada lokasi penelitian di Kantor Walikota Makassar tersebut yang memberikan pelayanan lebih dalam hal keamanan. Juru parkir resmi tersebut mengungkapkan bahwa:

“Untuk keamanan, saya selalu menyediakan kantong kresek untuk mengamankan helm pegawai dan pengunjung. Karena jangan sampai ada orang yang tidak bertanggungjawab yang dengan sengaja menukarhelmnya dengan helm yang bagus. Tidak hanya itu, saya juga menggunakan kantong tersebut ketika hujan agar helm tidak basah. Setiap hari saya membeli kantong dengan harga Rp. 35.000,- per 50 lembar”. (Wawancara, Rabu 11 Maret 2015)

Mengenai *Assurance*(jaminan) juga tidak hanya tersedia bagi penerima jasa, namun juga bagi pemberi jasa yang dalam hal ini adalah petugas parkir seperti yang diungkapkan oleh juru parkir resmi di Kantor Walikota Makassar bahwa pada awal tahun 2015, PD Parkir menyediakan Asuransi jiwa bagi seluruh juru parkir yang bertugas. Asuransi ini diberikan dengan tujuan agar dapat menunjang pekerjaan para juru parkir resmi, dan sebagai terobosan peningkatan kesejahteraan agar tumbuh kesadaran bahwa kinerja mereka dihargai.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara tersebut, diperoleh informasi bahwa untuk kemampuan dalam pemberian pelayanan serta keamanan dalam pelayanan parkir, semua pihak sudah bekerja cukup maksimal. PD Parkir Makassar Raya sudah memberikan pelatihan khusus bagi calon juru parkir agar mereka dapat memberikan pelayanan dengan baik. Meskipun masih harus dilakukan penertiban pemberian karcis parkir serta pungutan tarif parkir. Namun keamanan dapat terjaga karena selain mendapat bekal pada pelatihan, PD Parkir juga bekerjasama dengan pihak Kepolisian.

Kepuasan pengunjung juga bisa dirasakan di salah satu lokasi penelitian yaitu Kantor Walikota Makassar, karena juru parkir yang menangani parkir tepi jalan memberikan pelayanan yang sangat baik dengan bersikap sopan, serta memberikan pelayanan lebih dengan menyediakan kantong kresek untuk menjaga keamanan dan kenyamanan pengunjung.

5. Emphaty (Empati)

Emphaty (Empati) menyangkut pemberian layanan yang baik, dalam hal ini keramahan, menjaga hubungan atau menjalin komunikasi dengan baik, serta kesabaran dalam memberikan pelayanan.

Untuk mengetahui kualitas pelayanan PD Parkir Makassar Raya dari segi *Emphaty*, maka dapat dibuktikan melalui hasil observasi dan wawancara dengan beberapa informan.

Sebagai pemberi layanan, sudah seharusnya juru parkir resmi memberikan pelayanan yang baik bagi para pengguna lahan parkir. Baik itu dalam hal bertutur kata maupun bersikap yang ramah, untuk menjalin komunikasi yang baik. Salah satu pengunjung di Kantor Walikota Makassar mengungkapkan bahwa pelayanan yang diterima sangat baik atau dapat dikatakan mendekati

maksimal, sebab juru parkir tersebut mampu membuat nyaman dengan menjaga komunikasi dan memberikan sedikit candaan untuk menghibur.

Begitupula dengan pernyataan dari salah satu pengunjung di depan kantor Polsek Panakkukang yang bernama *Nur*, menyatakan bahwa:

“Pelayanan yang diberikan oleh juru parkir disini cukup baik. Meskipun mereka juru parkir liar, namun mereka mampu memberikan pelayanan yang baik seperti membantu mengeluarkan kendaraan saya. Setiap kali saya datang kesini, juru parkir juga tidak pernah meminta bayaran diatas Rp. 1.000,-.berbeda dengan juru parkir liar yang lain, kecuali kita sendiri yang berniat untuk memberikan bayaran lebih”. (Wawancara, Rabu 18 Maret 2015)

Berdasarkan penuturan juru parkir liar yang bertugas di Kantor Polsek Panakkukang tersebut, sebenarnya mereka dahulu merupakan juru parkir resmi. Namun karena ada seorang anggota polisi dengan jabatan Kanit yang bertugas di kantor tersebut dan melihat bahwa pendapatan mereka hanya sedikit sedangkan harus dibagi dengan dua atau tiga rekan, maka Kanit tersebut mengambil inisiatif untuk membantu dengan membayar pajak atau setoran ke penagih/kolektor sebesar Rp. 20.000,- per hari. Dan meminta mereka untuk mengembalikan atribut dari PD Parkir Makassar Raya. Sebenarnya langkah yang diambil oleh anggota Polisi tersebut kurang baik, sebab hal tersebut sama halnya dengan membiarkan berkembangnya juru parkir liar. Padahal pihak PD Parkir telah bekerjasama dengan pihak Kepolisian untuk menertibkan parkir liar di Kota Makassar ini.

Berdasarkan hasil wawancara diatas, maka diperoleh informasi bahwa pemberian pelayanan dalam hal keramahan dan hubungan komunikasi diantara petugas parkir dan pengunjung di lokasi parkir yang menjadi fokus penelitian itu dapat dikatakan cukup baik, karena petugas parkir mampu bersikap dan berbicara dengan ramah, bahkan memberikan sedikit candaan untuk menghibur,

serta menyediakan tempat duduk bagi pengunjung yang mungkin terlihat sedang menunggu, seperti yang dilakukan oleh juru parkir resmi di sekitar Kantor Walikota Makassar.

Tidak hanya itu, juru parkir ilegalpun mampu memberikan pelayanan yang baik terhadap pengunjung, seperti yang dilakukan oleh juru parkir ilegal yang ada di depan Kantor Polsek Panakkukang Makassar, meskipun dalam penetapan tarif parkir juga kadang tidak sesuai dengan aturan yang berlaku, karena mereka adalah juru parkir liar. Dan dengan adanya juru parkir liar di lokasi tersebut, maka dapat memberikan tanggapan negatif dari masyarakat terhadap PD Parkir Makassar Raya dan secara khusus terhadap pihak Polrestabes Makassar. Hal ini perlu ditindak lebih lanjut oleh pihak PD Parkir Makassar Raya.

Selain di Kota Makassar, adapula salah satu kota yang kualitas pelayanan perparkirannya belum optimal, yaitu Kota Yogyakarta. Berdasarkan penelitian yang hampir sama yakni mengenai Kebijakan Parkir Tepi Jalan Umum yang dilakukan oleh salah satu mahasiswa dari Universitas Gadjah Mada Yogyakarta, dan dengan menggunakan teori yang sama yaitu teori yang dikemukakan oleh Parasuraman, maka diketahui bahwa kebijakan parkir di tepi jalan umum dengan mengacu pada indikator-indikator yang ada tidak terimplementasikan secara baik. Pada proses implementasi ditemukan juru parkir tidak memberi karcis, memakai karcis secara berulang, memungut retribusi tidak sesuai ketentuan, juru parkir tidak berijin atau membuka lokasi parkir di tempat larangan parkir, dan perilaku juru parkir yang tidak berseragam. Akibatnya, bagi hasil pendapatan parkir tidak berjalan efektif, yakni penghitungan bagi hasil berdasarkan jumlah karcis tidak berjalan disebabkan pemakaian karcis berulang. Praktik tersebut bersama dengan adanya parkir tidak berijin merugikan

potensi penerimaan parkir yang seharusnya masuk ke kas daerah. Dari sudut pandang pengguna parkir, pelayanan parkir di tepi jalan umum buruk. Pengguna parkir mengeluhkan pelayanan juru parkir yang tidak profesional dan tidak nyamannya lokasi parkir di tepi jalan. Hal-hal tersebut menyebabkan implementasi kebijakan parkir tidak berhasil. Ketidakberhasilan itu dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain sosialisasi kebijakan parkir yang parsial oleh implementor, keterbatasan jumlah aparat pengawasan, komitmen dan dukungan juru parkir yang rendah, komitmen penegakan hukum yang rendah, perilaku pengguna parkir yang parkir di lokasi larangan parkir, dan koordinasi yang tidak efektif antara implementor dengan instansi terkait lain. Implementasi kebijakan parkir yang tidak baik tersebut menimbulkan ketidakpuasan pengguna parkir dan tidak terjaminnya kelancaran lalu lintas.

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa masalah perparkiran memang masalah yang sangat krusial di tiap kota di Indonesia. Apabila tidak ditangani lebih lanjut, maka masalah pelayanan parkir semakin hari kualitasnya akan semakin menurun dan hal tersebut akan berdampak buruk bagi Pendapatan Asli Daerah, mengingat pelayanan parkir merupakan salah satu sumber Pendapatan Asli Daerah yang potensial dari sektor retibusi parkir.

BAB VI

PENUTUP

VI.1 KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh penulis dengan judul “Pelayanan Perusahaan Daerah (PD) Parkir Kota Makassar: Studi Kasus Dua Lokasi”, ada beberapa hal yang menjadi kesimpulan, yaitu:

1. Perusahaan Daerah Parkir Makassar Raya merupakan pelaksana pengelolaan parkir tepi jalan umum berdasarkan Peraturan Daerah Kota Makassar No. 17 tahun 2006. Pengelolaan parkir tepi jalan umum terdiri dari penetapan tempat parkir yang terdiri dari titik-titik atau tempat parkir, dimana dalam penentuan titik atau tempat parkir tepi jalan umum, PD Parkir terlebih dahulu menurunkan tim pengawas yang kemudian melakukan survey atau pengecekan terhadap daerah mana yang berpotensi untuk dijadikan titik parkir. Saat ini sudah terdapat 1200 lebih juru parkir resmi yang tersebar di 18 wilayah yang berjumlah 980 titik parkir di wilayah Kota Makassar. Berdasarkan hasil penelitian, Pelayanan Perusahaan Daerah (PD) Parkir Kota Makassar dalam hal kualitas pelayanan masih belum optimal. Terbukti dari observasi di Kantor maupun di lokasi penelitian, dan wawancara yang dilakukan terhadap pihak PD Parkir sendiri, juru parkir resmi, juru parkir illegal, serta pengunjung. Beberapa hal yang menjadi faktor penyebab yaitu dari segi sarana dan prasarana atau fasilitas fisik yang belum memadai, penertiban juru parkir liar dan penggunaan kelengkapan atribut juru parkir yang kurang

maksimal, tidak efektifnya pungutan tarif parkir beserta cara pemungutannya, pusat pengaduan layanan yang tidak diketahui oleh masyarakat, tidak adanya perhatian juru parkir terhadap Peraturan Daerah mengenai larangan dan kewajiban juru parkir dan pengguna lahan parkir.

VI.2 SARAN


Berdasarkan kesimpulan diatas, maka dikemukakan beberapa saran sebagai berikut:

1. Peningkatan sarana dan prasarana serta fasilitas pendukung dalam menunjang pelayanan parkir, baik di kantor maupun di lapangan (lokasi parkir).
2. Penambahan jumlah aparaturnya pengawasan.
3. Peningkatan penertiban terhadap juru parkir liar.
4. Peningkatan kerjasama antara Pihak PD Parkir Makassar Raya dan Kepolisian, dalam hal penertiban parkir liar.
5. Peningkatan kuantitas sumber daya manusia, dalam hal ini jumlah kolektor yang bertugas melaksanakan pemungutan retribusi parkir agar pemungutan lebih efektif dan efisien.
6. Peningkatan pemberian jaminan keamanan serta kenyamanan terhadap kendaraan pengguna jasa.
7. PD Parkir harus lebih meningkatkan pendataan di setiap wilayah, agar langsung menempatkan juru parkir resmi di beberapa lokasi titik parkir yang telah terdata. Sehingga mampu meminimalisir berkembangnya juru parkir liar serta mampu meningkatkan Pendapatan Asli Daerah pada sektor retribusi parkir.

8. Untuk mengetahui kualitas pemberian layanan parkir, PD Parkir harus mengadakan evaluasi setiap bulan atau beberapa bulan sekali bagi semua juru parkir. Dan tidak hanya itu, PD Parkir juga sebaiknya meningkatkan pemberian pelatihan terhadap juru parkir.
9. Penambahan jumlah marka parkir (garis batas ruang parkir) di setiap titik parkir, untuk lebih memudahkan pengguna jasa dalam proses perparkiran.
10. Bagi juru parkir resmi harus lebih ditekankan untuk mengefektifkan pemberian karcis sebagai bukti pembayaran bagi setiap pengguna jasa parkir demi menunjang pelaksanaan perparkiran dan pemungutan retribusi parkir.
11. Untuk masyarakat yang tidak mematuhi larangan parkir, sebaiknya pemerintah memberikan sanksi yang tegas demi terciptanya perparkiran yang aman dan tertib.

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1


PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN
BADAN KOORDINASI PENANAMAN MODAL DAERAH
Unit Pelaksana Teknis – Pelayanan Perizinan Terpadu
Jln. Bougenville No. 5 Telp (0411) 441077 Fax. (0411) 448936
MAKASSAR 90222

Makassar, 16 Februari 2015

Nomor : 01630/P2T-BKPM/19.36P/VII/02/2015
Lampiran : -
Perihal : Izin Penelitian

Kepada
Yth. Walikota Makassar
di-
Makassar

Berdasarkan surat Dekan FISIP UNHAS Makassar Nomor : 2112/UN4.9.1/PL.02/2015 tanggal 11 Februari 2015 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini :

Nama : Eviana Kartini
Nomor Pokok : E211 11 005
Program Studi : Adm. Negara
Pekerjaan : Mahasiswa
Alamat : Kampus UNHAS Tamalanrea, Makassar

Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka penyusunan Skripsi, dengan judul :


"PELAYANAN PERUSAHAAN DAERAH (PD) PARKIR KOTA MAKASSAR : STUDI KASUS DUA LOKASI"

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. 23 Februari s/d 23 Maret 2015

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami *menyetujui* kegiatan dimaksud dengan ketentuan yang tertera di belakang surat izin penelitian.




Demikian disampaikan untuk dimaklumi dan dipergunakan seperturnya.

a.n. GUBERNUR SULAWESI SELATAN
Pit. KEPALA BADAN KOORDINASI PENANAMAN MODAL
DAERAH PROVINSI SULAWESI SELATAN
Selaku Administrator Pelayanan Perizinan Terpadu


H. IRMAN YASIN LIMPO, SH.
Pangkat : Pembina Utama Madya, IV/d
NIP : 19670824 199403 1 008

TEMBUSAN : Kepada Yth :
1. Dekan FISIP UNHAS Makassar di Makassar,
2. Peringgal

LAMPIRAN 2

	PEMERINTAH KOTA MAKASSAR BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK Jalan Ahmad Yani No 2 Makassar 90111 Telp +62411 – 3615867 Fax +62411 – 315867 Email : Kesbang@makassar.go.id Home page : http://www.makassar.go.id	
Makassar, 20 Februari 2015		
Kepada		
Yth. DIR. PD PARKIR MAKASSAR RAYA		
Di -		
MAKASSAR		
Nomor : 070 / 417 -II/BKBP/II/2015		
Sifat :		
Perihal : <u>Izin Penelitian</u>		
Dengan Hormat,		
Menunjuk Surat dari Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Daerah Provinsi Sulawesi Selatan Nomor : 01630/P2T-BKPM/19.36P/II/02/2015, Tanggal 16 Februari 2015, Perihal tersebut di atas, maka bersama ini disampaikan kepada Bapak bahwa :		
Nama :	Eviana Kartini	
NIM / Jurusan :	E21111005/ Adm. Negara	
Instansi/Pekerjaan :	Mahasiswa UNHAS	
Alamat :	Kampus UNHAS Tamalanrea Makassar	
Judul :	"PELAYANAN PERUSAHAAN DAERAH (PD) PARKIR KOTA MAKASSAR : STUDI KASUS DUA LOKASI "	
Bermaksud mengadakan Penelitian pada Instansi / Wilayah Bapak, dalam rangka Penyusunan Skripsi sesuai dengan judul di atas, yang akan dilaksanakan mulai tanggal 23 Februari s/d 23 Maret 2015 .		
Sehubungan dengan hal tersebut, pada prinsipnya kami dapat menyetujui dan harap diberikan bantuan dan fasilitas seperlunya.		
Demikian disampaikan kepada Bapak untuk dimaklumi dan selanjutnya yang bersangkutan melaporkan hasilnya kepada Walikota Makassar Cq. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik.		
A.n WAKIL KOTA MAKASSAR KEPALA BADAN KESBANG DAN POLITIK  Drs. H.A.U. GIPPYNG LANTARA, M.Si Pengikat Pembina Utama Muda NIP : 19580114 198103 1 006		
Tembusan :		
1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Prop. Sul – Sel. di Makassar;		
2. Kepala Unit Pelaksana Teknis P2T Badan Koordinasi Penanaman Modal Daerah Prop. Sul Sel di Makassar;		
3. Dekan FISIP UNHAS Makassar di Makassar;		
4. Mahasiswa yang bersangkutan;		
5. Arsip		

LAMPIRAN 3

	PEMERINTAH KOTA MAKASSAR PD. PARKIR MAKASSAR RAYA Jl. Hati Mulia No. 7, Makassar Telp. (0411) 873384 Fax. (0411) 838079	
---	---	---

SURAT KETERANGAN
No. 049/10-UM/V/2015

Pejabat yang bertanda tangan dibawah ini :

N a m a : Drs. Aryanto Dammar, MM
Jabatan : Direktur Utama
Nama Instansi : PD. Parkir Makassar Raya

Dengan ini menerangkan bahwa mahasiswa UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR dibawah ini :

N a m a : **Eviana Kartini**
Nim : E21111005
Jurusan : Ilmu Administrasi Negara
Alamat : Jl. Biring Romang Lr. 4 No. 10 Makassar
Judul Skripsi : **Pelayanan Perusahaan Daerah (PD) Parkir Kota
Makassar : Studi Kasus Dua Lokasi**

Benar telah melaksanakan Penelitian pada Instansi kami dari Tanggal
23 Februari s/d 23 Maret 2015, berdasarkan Surat Permohonan Izin
melakukan Penelitian **Nomor : 070/417-II/BKBP/II/2015**.

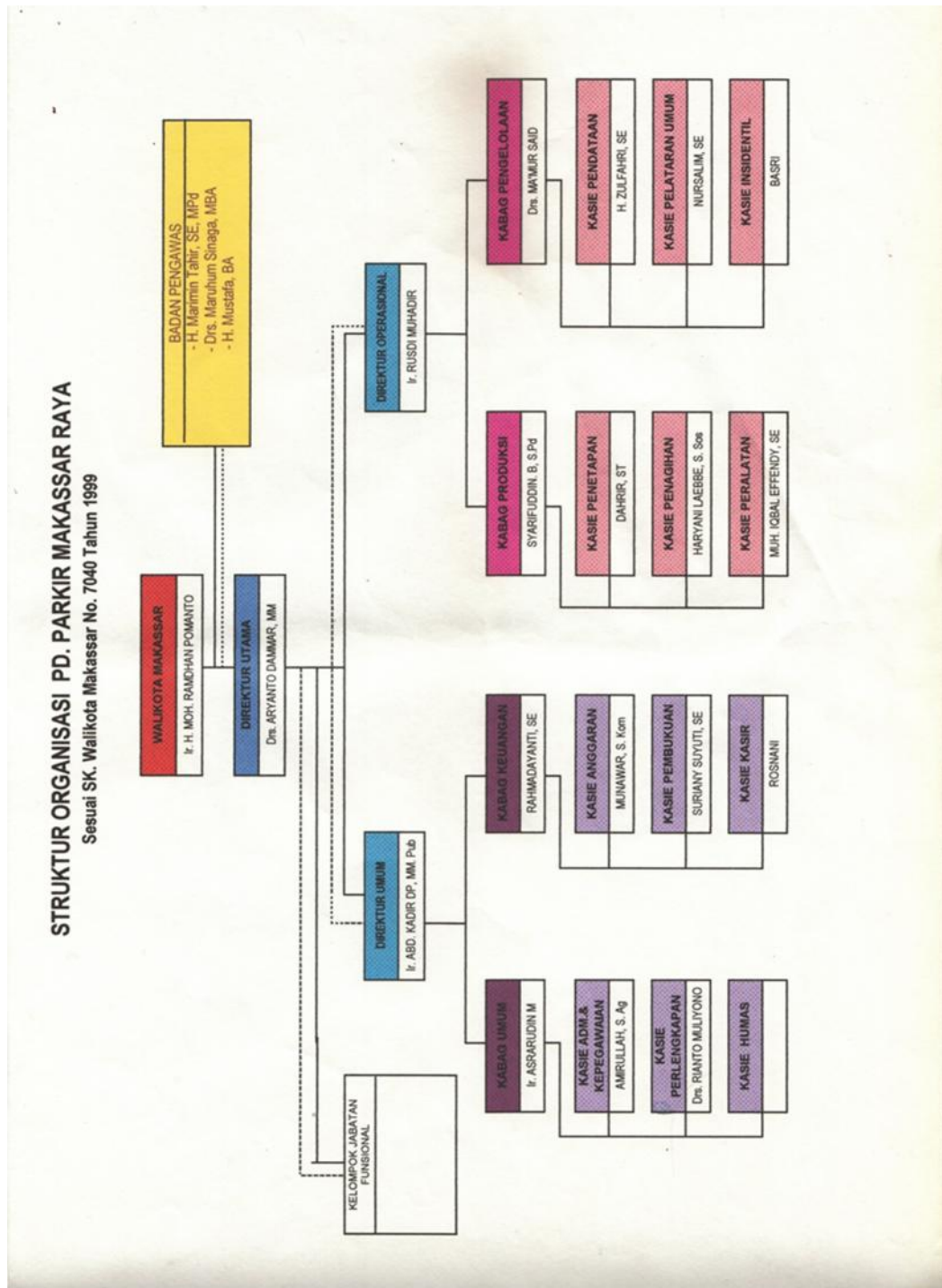
Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk selanjutnya dipergunakan
sebagaimana mestinya.

Makassar, 07 Mei 2015
Direksi Perusahaan Daerah
Parkir Makassar Raya

Drs. Aryanto Dammar, MM
Direktur Utama

cc. File

LAMPIRAN 4



LAMPIRAN 5

DOKUMENTASI KEGIATAN PENELITIAN



(Bersama Bapak Dirut PD Parkir)



(Bersama Bapak Kabag Pengelolaan)



(Bersama Bapak Kabag Umum)



(Bersama Bapak Kasat Pol-PP di-Kantor Walikota Makassar)



(Bersama Jukir Resmi di Kantor Walikota & Suasana Perpustakaan yang Semerawut)



(Suasana Perpustakaan yang Rapi dengan Juru Parkir yang mengatur Kendaraan)



(Bersama Salah satu Pengunjung Alaska)



(Bersama Juru Parkir Resmi Alaska)



(Suasana Lahan Parkir Mobil dan Lahan Parkir Motor Alaska)



(Bersama Juru Parkir Liar di depan Kantor Polsek Panakkukang)



(Suasana Perparkiran di depan Kantor Polsek Panakkukang Makassar)

RIWAYAT HIDUP

Nama : Eviana Kartini
Alamat : Jl. Biring Romang Lr.4 No.10
No. Telepon : 085395027720



Nama Orang Tua

b. Ayah : Petrus
c. Ibu : Esterlina

Pekerjaan Orang Tua

d. Ayah : PNS
e. Ibu : -

Riwayat Pendidikan:

1. TK Kartika Wirabuana VII – Tahun 1998-1999
2. SD Negeri Panaikang III – Tahun 1999-2005
3. SMP Negeri 35 Makassar – Tahun 2005-2008
4. SMA Negeri 05 Makassar – Tahun 2008-2011
5. Universitas Hasanuddin, FISIP Jurusan Ilmu Administrasi Tahun 2011

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Ali, Faried. 2011. *Teori dan Konsep Administrasi: Dari Pemikiran Paradigmatik Menuju Redefinisi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Dwiyanto, Agus. 2012. *MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya*. Bandung: CV. Mandar Maju
- Kaho, Josef Riwu. 2005. *Prospek Otonomi Daerah di Negara Republik Indonesia*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Moenir, A.S. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Napitupulu, Paimin. 2007. *Pelayanan Publik & Customer Satisfaction*. Bandung: PT. Alumni.
- Nurmandi, Achmad. 2010. *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: PT. Sinergi Visi Utama.
- Pasolong, Harbani. 2011. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- PD Parkir Makassar Raya. 2014. *Profil PD Parkir Makassar Raya 2014*. Makassar: PD Parkir Makassar Raya.
- Ratminto, Winarsih A.S. 2013. *MANAJEMEN PELAYANAN: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter Dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Riani, A. L. 2011. *Budaya Organisasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rohman, A.A., M. Mas'ud S., Saiful arif, Purnomo. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Malang: Program Sekolah Demokrasi.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sugandi, Y. S. 2011. *Administrasi Publik: Konsep dan Perkembangan Ilmu di Indonesia*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Sujanto. 1991. *Cakrawala Otonomi Daerah*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Surjadi. 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Tika, Pabundu. 2010. *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

DOKUMEN-DOKUMEN

- Republik Indonesia. 2004. *UU Nomor 32 Tahun 2004 pasal 1 angka 5 tentang Otonomi Daerah*. Lembaga Negara RI Tahun 2004. Jakarta
- Republik Indonesia. 2009. *Undang-Undang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Nomor 22 Tahun 2009*. Sekretariat Negara. Jakarta
- Republik Indonesia. 1962. *Undang-Undang Nomor 5 Pasal 5 Tahun 1962 tentang Perusahaan Daerah*. Sekretariat Negara. Jakarta
- Republik Indonesia. 1974. *Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1974 Pasal 1 huruf c*. Lembaga Negara RI Tahun 1974. Sekretariat Negara. Jakarta.
- Republik Indonesia. 1999. *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*. Lembaga Negara RI Tahun 1999. Sekretariat Negara. Jakarta.
- Republik Indonesia. 2009. *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. Lembaga Negara RI Tahun 2009. Sekretariat Negara. Jakarta.

LAIN-LAIN

- Cipto, Hendra. (2012). *Jalan di Makassar Macet Akibat Parkir Liar*. From <http://regional.kompas.com/read/2012/12/31/11054895/Jalan.di.Makassar.Macet.Akibat.Parkir.Liar>, 15 Oktober 2014
- <http://www.scribd.com/mobile/doc/121549188/pedoman-penyelenggaraan-parkir>
- Ilosa, Abdiana (2013). *Kualitas Pelayanan Parkir Di Tepi Jalan Umum Kota Yogyakarta*. From etd.repository.ugm.ac.id/index.php?mod=penelitian_detail&sub=PenelitianDetail&act=view&typ=html&buku_id=63756

- Mallombassi, A. (2010). *Tata Kelola Parkir Kota Makassar Perlu Dibenahi*. From <http://politik.kompasiana.com/2010/01/12/tata-kelola-parkir-kota-makassar-perlu-di-benahi-52889.html>, 14 Oktober 2014
- Novelia, Mariska. (2013). *Ciri-ciri, kelebihan dan kekurangan Pelaku Ekonomi Indonesia*. From <http://mariskanovelia.blogspot.com/2013/06/ciri-ciri-kelebihan-dan-kekurangan.html>, 30 Februari 2015
- Reski, Kiki (2012). *Efektifitas Pelayanan Perizinan Di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Luwu Utara*. Skripsi pada FISIP UNIVERSITAS HASANUDDIN Makassar: tidak diterbitkan.
- Sulfiani, Ni'mah (2012). *Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo*. Skripsi Pada FISIP UNIVERSITAS HASANUDDIN Makassar: tidak diterbitkan.
- Umar, Supyan. (2013). *2014, Makassar Berlakukan Larangan Parkir*. From <http://daerah.sindonews.com/read/816999/25/2014-makassar-berlakukan-larangan-parkir-1387032040>, 16 Oktober 2014
- Winarni. (2008). *Sistem Perparkiran: Parkir liar, Dicerca dan Dicari*. From <https://www.google.com.parkirjakarta.blogspot.com>, 15 Oktober 2014
- Zulkifli, Mohammad (2011). "Implementasi Kebijakan Parkir Di Tepi Jalan Umum Di Kota Yogyakarta". *Journal Of Public Administration*. Volume 2, No.2, Oktober 2011. 04 Juni 2015